العنوان: اثر جودة الخدمات الوظيفية على الإنتماء التنظيمي لدى العاملين في شركات الصناعات الإستخراجية : دراسة تطبيقية على شركات البوتاس العربية ، الفوسفات ، الأسمنت الأردنية

المصدر: مجلة جامعة الملك سعود (العلوم الإدارية)

المؤلف الرئيسي: الربابعة، فاطمة علي

مؤلفين آخرين: أبو قاعود، غازي رسمي(م. مشارك)

المجلد/العدد: مج 24, ع 2

محكمة: نعم

التاريخ الميلادي: 2012

الشهر: يوليو / شعبان

الصفحات: 267 - 308

رقم MD: 474561

نوع المحتوى: بحوث ومقالات

قواعد المعلومات: EcoLink

مواضيع: الأردن ، الانتماء التنظيمي، سلوك الموظفين، بيئة العمل ، الرضا الوظيفي، الشركات الصناعية ، السلوك التنظيمي، الصناعات الإستخراجية، الانتاج الصناعي، شركات البوتاس العربية

رابط: http://search.mandumah.com/Record/474561

مجلة جامعة الملك سعود، م ٢٤، العلوم الإدارية (٢)، ص ص٢٦٧ - ٣٠٨، الرياض (٢٠١٢م / ١٤٣٣هـ)

أثر جودة الحياة الوظيفية على الانتماء التنظيمي لدى العاملين في شركات الصناعات الاستخراجية: دراسة تطبيقية على شركات (البوتاس العربية، الفوسفات، الأسمنت) الأردنية

فاطمة علي الربابعة*
غازي رسمي أبوقاعود**

*أستاذ مساعد، قسم الإدارة العامة، كلية إدارة الأعمال، جامعة مؤتة ـ الأردن
d.fatimaali@gmail.com
**أستاذ مساعد، رئيس قسم الإدارة العامة، كلية إدارة الأعمال، جامعة مؤتة ـ الأردن
gabuqauod@gmail.com

(قدم للنشر في ٢٥/ ١٢ / ١٤٣٢هـ، قبل للنشر في ٢٣ / ٦ / ١٤٣٣هـ)

الكلمات المفتاحية: جودة الحياة الوظيفية، الانتماء التنظيمي، شركات (البوتاس العربية، الفوسفات، الأسمنت) الأردنية.

ملخص البحث. تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر جودة الحياة الوظيفية على الانتماء التنظيمي لدى العاملين في الشركات الاستخراجية الأردنية (البوتاس العربية، الفوسفات، الأسمنت). ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة وزعت على أفراد عينة الدراسة. وبلغ عدد الاستبانات الموزعة (٦٢٢) استبانة بنسبة (١٠ ٪) من مجتمع الدراسة، استخدم منها لغايات التحليل الإحصائي (٥١٧) استبانة أي ما نسبته (١ ,٨٣ ٪).

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: إن مستوى توافر عناصر جودة الحياة الوظيفية مجتمعة كانت بدرجة متوسطة وبمتوسط (٤٨ ,٣) ، وإن مستوى توافر أبعاد الانتماء التنظيمي مجتمعة كانت بدرجة مرتفعة وبمتوسط (٥٦ ,٣) ، كما أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لعناصر جودة الحياة الوظيفية في الانتماء التنظيمي بأبعاده مجتمعة، إلا أن عنصر تشكيل فرق العمل ليس له أثر ذو دلالة إحصائية في الانتماء التنظيمي.

وأوصت الدراسة بالاهتمام المستمر بتحسين عناصر جودة الحياة الوظيفية للعاملين لتحقيق مزيد من الانتماء التنظيمي لهم من خلال إعادة تصميم الأعمال، وتوفير قدر أكبر لمشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، وتوفير العديد من الحوافز المادية والمعنوية، وتشكيل فرق عمل متعددة وبالتالي تحقيق قدر أكبر من استقرار العاملين، وأخيراً أوصت الدراسة بضرورة قياس الانتماء التنظيمي للعاملين بشكل مستمر.

أولاً: الإطار العام للدراسة

المقدمة

تسعى المنظمات باختلاف أعمالها وأنشطتها إلى تحسين جودة خدماتها وتقديم نوعية جديدة من المنتجات لتصبح أكثر قدرة على تحقيق ميزة تنافسية متواصلة. ولذلك اهتمت تلك المنظمات بتحسين أدائها المؤسسي من خلال التركيز على تحسين أداء مواردها البشرية، مما فتح المجال لظهور العديد من المحاولات لتنمية وتطوير الموارد البشرية.

وبالرغم من اتفاق الباحثين على أن الاهتمام بالموارد البشرية يمثّل محوراً مهماً في تحقيق التميز للمنظمات، إلا أنهم اختلفوا في المداخل التي يمكن إتباعها، وبذا قدمت العديد من الإستراتيجيات والسياسات التي من شأنها تحقيق تطوير كفاءات وقدرات تلك الموارد وتزيد من انتماءها التنظيمي أيضاً. وفي هذا المجال طرحت أفكار تتعلق بتحسين ظروف وبيئة العمل التي تعمل الموارد البشرية في ظلها، على اعتبار أن هذا التحسين قد يؤثر بشكل جوهري على أدائها وتالياً على ما تقدمه منظماتها من خدمات ومنتجات.

وبما أن جودة الحياة الوظيفية (QWL) يعنى بدراسة وتحليل طبيعة البيئة الوظيفية التي تعمل في إطارها الموارد البشرية من أجل توفير حياة أفضل لها بحيث تحقق إشباع حاجاتها ورغباتها ، وبذا فإن بيئة العمل المتسمة بالتميز في ظروفها وعناصرها من وجهة نظر العاملين تنعكس على أداء أفضل لهم.

وفي ضوء ذلك تسعى الدراسة إلى كشف طبيعة عوامل جودة الحياة الوظيفية في شركات الصناعات الاستخراجية الأردنية ودراسة أثرها على الانتماء التنظيمي لدى العاملين فيها.

مشكلة الدراسة

يسعى الباحثون والمدراء في السنوات الأخيرة إلى محاولة التوصل إلى سياسات واستراتيجيات تعظم درجة الإفادة من الموارد البشرية في المنظمات في ضوء الرغبة الجامحة لتحسين أداء تلك المنظمات وتحقيق ميزتها التنافسية، تحديداً في ظل المنافسة العالمية التي تشهدها المنظمات والرغبة من قبل المنظمات وعملائها في تقديم خدمات والحصول على منتجات تتسم بالجودة.

وفي إطار تلك المحاولات طرحت العديد من المداخل والمفاهيم المرتبطة بتحسين بيئة العمل الوظيفية للعاملين ضمن مفهوم جودة الحياة الوظيفية والذي يمكن أن يتمخض عنه العديد من النتائج الإيجابية على مستوى الفرد وتبعاً لذلك على مستوى المنظمة.

ومن هنا يمكن اعتبار جودة الحياة الوظيفية كأحد البدائل التي يمكن استخدامها لتحقيق مزيد من الانتماء التنظيمي لدى العاملين بالنسبة لمنظماتهم.

وبذلك تتجسد مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي الذي يتمحور حول الدور الذي يمكن أن يحققه تحسين جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الانتماء التنظيمي لدى العاملين في شركات الصناعات الاستخراجية (البوتاس، الفوسفات، الاسمنت) الأردنية ؟

أهمية الدراسة

تنطلق أهمية الدراسة من تناولها لمفهوم يتسم بالحداثة والمتمثل بجودة الحياة الوظيفية، ومحاولة دراسة أثره على الانتماء التنظيمي، ومما يزيد من أهمية هذه الدراسة محاولتها فحص وتحليل العلاقة بين

متغيرين من أبرز وأحدث الموضوعات في أدبيات السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية وهما: جودة الحياة الوظيفية والانتماء التنظيمي.

كما تنبع أهمية الدراسة من أهمية مجال تطبيقها في شركات الصناعات الاستخراجية، إذ تعتبر من أوائل الدراسات الميدانية التي تناولت عناصر جودة الحياة الوظيفية بشكل متكامل دون التركيز على عنصر واحد فقط، وتوضيح أثر هذه العناصر على الانتماء التنظيمي بأبعاده المختلفة، فضلاً عن كون هذه الدراسة من أوائل الدراسات التي تناولت الموضوعات مجال البحث في الواقع الأردني.

أهداف الدراسة

يتمثل الهدف الجوهري للدراسة التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية على الانتماء التنظيمي لدى العاملين في شركات الصناعات الاستخراجية وتحديداً في شركات (البوتاس، الفوسفات، الأسمنت) الأردنية، كما تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

١- توضيح مفهومي جودة الحياة الوظيفية والانتماء التنظيمي في المنظمات.

٢- التعرف على مدى توافر عناصر جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في شركات الصناعات الاستخراجية.

٣- التعرف على مستوى الانتماء التنظيمي بأبعاده المختلفة لدى العاملين في شركات الصناعات الاستخراجية.

٤- معرفة أثر جودة الحياة الوظيفية في الانتماء التنظيمي لدى العاملين في شركات الصناعات الاستخراجية.

٥- تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات التي تساعد على تحسين جودة الحياة الوظيفية وزيادة الانتماء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات بوجه عام وتحديداً في شركات الصناعات الاستخراجية.

التساؤلات البحثية وفروض الدراسة

تسعى الدراسة إلى الإجابة عن التساؤلات الآتية:

١- ما مدى توافر عناصر جودة الحياة الوظيفية في شركات الصناعات الاستخراجية من وجهة نظر المبحوثين؟ وما ترتيب عناصر جودة الحياة الوظيفية وفقاً لأهميتها من وجهة نظر المبحوثين؟

٢- ما مستوى الانتماء التنظيمي في شركات الصناعات الاستخراجية من وجهة نظر المبحوثين؟

٣- ما مستوى العلاقة الارتباطية بين متغير الدراسة المستقل (جودة الحياة الوظيفية) ومتغير الدراسة التابع (الانتماء التنظيمي) في شركات الصناعات الاستخراجية؟

كما تسعى الدراسة لفحص الفرضية الرئيسية الآتية: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعناصر جودة الحياة الوظيفية (المشاركة في اتخاذ القرارات، والأجور والمكافآت والمزايا الوظيفية، والاستقرار والأمان الوظيفي، وخصائص وظروف العمل، وتشكيل فرق العمل) مجتمعة في أبعاد الانتماء التنظيمي (الانتماء العاطفي، والانتماء المستمر، والانتماء المعياري) مجتمعة في شركات الصناعات الاستخراجية.

التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة

١- جودة الحياة الوظيفية:

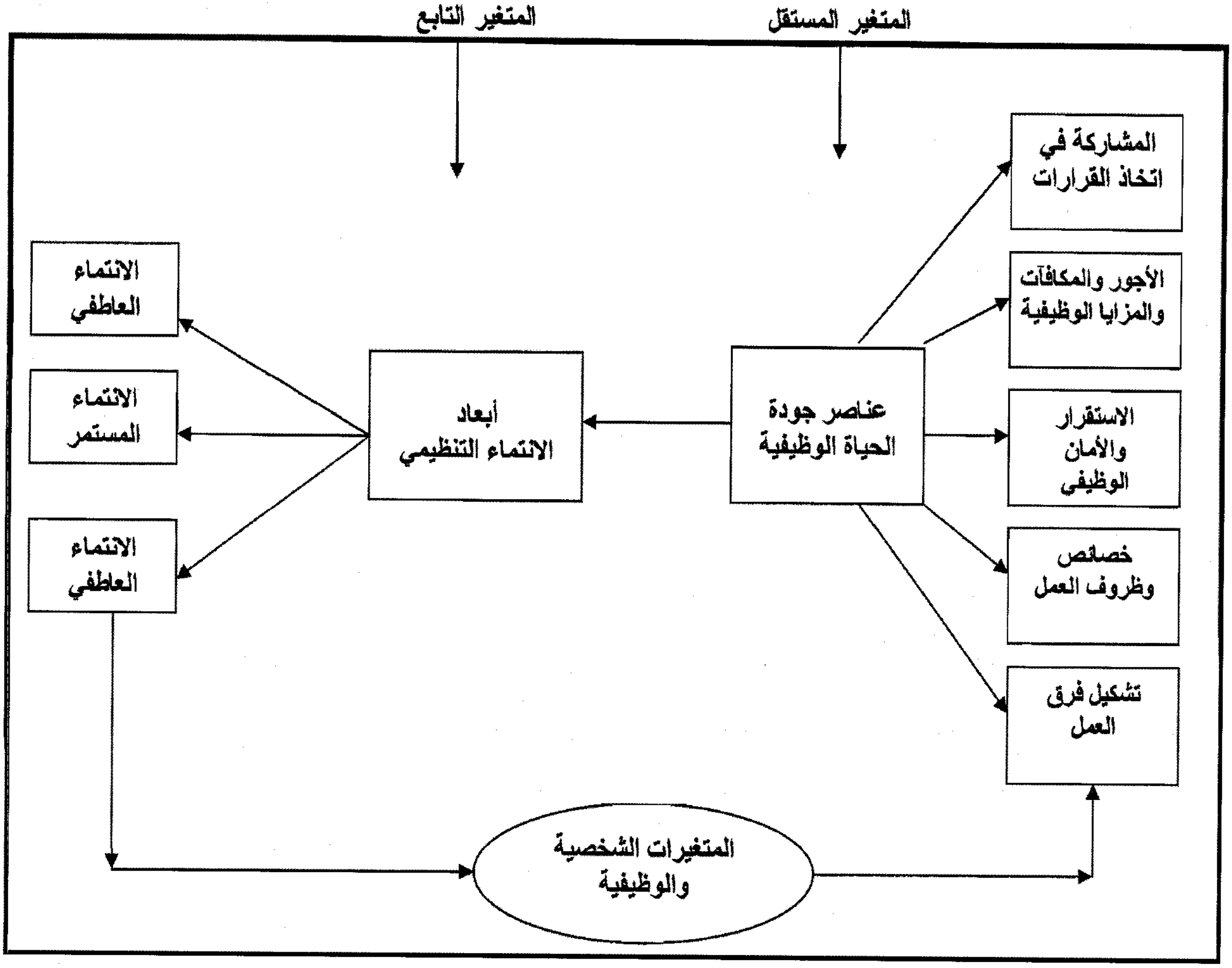
مجموعة متكاملة من السياسات الهادفة لتحسين بيئة العمل الكلية للموظفين والمتضمنة عناصر

متعددة ممثلة: بالمشاركة في اتخاذ القرارات، والأجور والمكافآت والمزايا الوظيفية، والاستقرار والأمان الوظيفي، وخصائص وظروف العمل، وتشكيل فرق العمل، وتعتبر مفضلة من وجهة نظر الموظفين وتؤثر على حياتهم الشخصية والوظيفية وتنعكس في تحقيق أهداف المنظمة. ولقد تم قياس هذا المتغير كمتغير مستقل في الدراسة بالتركيز على قياس العناصر سابقة الذكر، وذلك من خلال مجموعة من الأسئلة موضحة في الاستبانة المرفقة في ملحق الدراسة رقم (١).

٢- الانتماء التنظيمي:

هي الدرجة التي يدرك فيها الموظف وجود تطابق قوي بين أهدافه الشخصية وأهداف منظمته ويسعى إلى بذل جهود كبيرة والتضحية من أجل تحقيق أهداف المنظمة والرغبة في استمرار مشاركته في أنشطتها وبقاء عضويته فيها وعدم تركها. ولقد تم قياس هذا المتغير كمتغير تابع في الدراسة بالتركيز على قياس الانتماء العاطفي، والمستمر، والمعياري، وذلك من خلال مجموعة من الأسئلة موضحة في الاستبانة المرفقة في ملحق الدراسة رقم (١).

نموذج الدراسة



الشكل رقم (١). نموذج الدراسة.

ثانياً: منهجية الدراسة

أسلوب الدراسة

استخدمت الدراسة الأسلوب الوصفي التحليلي الميداني، واعتمدت على المصادر التالية:

أ) **المصادر الثانوية**: وتتمثل باستخدام المراجع والمصادر المتوفرة في المكتبات، وذلك لبناء الإطار النظري لهذه الدراسة ومنها: الكتب، والمقالات، والدراسات، والرسائل الجامعية.

ب) **المصادر الأولية**: وتتمثل بجمع المعلومات بوساطة استبانة مخصصة لهذه الغاية (طورها الباحثان) وبتحليل هذه المعلومات للإجابة عن أسئلة الدراسة، واختبار صحة فرضيات الدراسة.

مجتمع الدراسة وعينتها

تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين في شركات الصناعات الاستخراجية الأردنية (مناجم الفوسفات الأردنية(٣٤٢٨) موظف، البوتاس العربية(١٩١٠) موظف ، لافارج الإسمنت الأردنية(٨٨٠) موظف) والبالغ عددهم (٦٢١٨) موظفاً وموظفة من مختلف المستويات الإدارية(مدير(٢٣٨)، مساعد مدير(٢٧٥)، رئيس قسم/ شعبة(٧٩٨)، موظف/ عامل(٤٩٠٧)) بناء على إحصائيات إدارات الموارد البشرية في الشركات المبحوثة لعام (٢٠١١)، وقد تم اختيار عينة عشوائية طبقية تناسبية من المستويات الإدارية بما نسبته (١٠٪) من مجتمع الدراسة وبلغ عددها (٦٢٢) مفردة على النحو الآتي:(مدير(٢٤)، مساعد مدير(٢٨)، رئيس قسم/ شعبة(٨٠)، موظف/ عامل(٤٩٠)).

وقد قام الباحثان بتوزيع استمارة الاستبيان على عينة الدراسة وكان مجموع استمارات الاستبيان المرتدة (٥٣٦) استمارة، استبعد منها (١٩) لعدم صلاحيتها ونقص المعلومات فيها، واعتمدت استمارات الاستبيان الباقية والبالغ عددها (٥١٧)، ويشكل هذا الرقم ما نسبته (٨٣,١٪) من مجموع استمارات الاستبيان الموزعة، وهذه النسبة جيدة في العرف الإحصائي وتتيح المجال لتعميم نتائج الدراسة على الشركات كاملةً.

الجدول رقم(١). الأعداد والنسب المئوية لاستمارات الاستبيان الموزعة على مختلف المستويات الإدارية في الشركات المبحوثة ، واستمارات الاستبيان العائدة والمستبعدة والمعتمدة.

البيان حولها	استمارات الاستبيان المرسلة		استمارات الاستبيان المرتدة		استمارات الاستبيان المستبعدة		استمارات الاستبيان المعتمدة	
المسمى الوظيفي	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
مدير	٢٤	٣,٨	٢١	٣,٤	٢	٠,٣٢	١٩	٣,٠٥
مساعد مدير	٢٨	٤,٥	٢٥	٤,٠	٣	٠,٤٨	٢٢	٣,٥٣
رئيس قسم/ شعبة	٨٠	١٢,٩	٧٠	١١,٢	٥	٠,٨٠	٦٥	١٠,٤٥
العاملين	٤٩٠	٧٨,٨	٤٢٠	٦٧,٥	٩	١,٤٥	٤١١	٦٦,٠٧
المجموع	٦٢٢	١٠٠	٥٣٦	٨٦,١	١٩	٣,٠٤	٥١٧	٨٣,١

وسيلة جمع البيانات لمجتمع الدراسة

بعد الاطلاع على مجموعة من الدراسات السابقة والنتائج التي توصلت إليها والمقاييس التي استخدمتها، قام الباحثان بتطوير استبانة لقياس أثر جودة الحياة الوظيفية على الانتماء التنظيمي لدى العاملين في شركات الصناعات الاستخراجية. وفيما يأتي توضيح لأجزاء أداة الدراسة:

الجزء الأول: واشتمل على معلومات ذاتية عن العاملين في شركات الصناعات الاستخراجية وتتمثل: بالمؤهل العلمي، والرتبة الوظيفية، وعدد سنوات الخبرة، والعمر، والنوع الاجتماعي.

الجزء الثاني : يتألف هذا الجزء من (٥٥) فقرة تقيس جودة الحياة الوظيفية والانتماء التنظيمي وهي على النحو الآتي:

المتغير المستقل: عناصر جودة الحياة الوظيفية، وفقراته من (١- ٣١) وتتوزع على الأبعاد التالية:

الفقرات من١-٦ تقيس المشاركة في اتخاذ القرارات.

الفقرات من٧-١٢ تقيس الأجور والمكافآت والمزايا الوظيفية.

الفقرات من ١٣-١٧تقيس الاستقرار والأمان الوظيفي.

الفقرات من ١٨-٢٤تقيس خصائص وظروف العمل.

الفقرات من ٢٥-٣١تقيس تشكيل فرق العمل.

المتغير التابع: الانتماء التنظيمي، وفقراته من (٣٢-٥٥) وتتوزع على الأبعاد التالية:

الفقرات من ٣٢- ٤٠ تقيس الانتماء العاطفي.

الفقرات من ٤١- ٤٦ تقيس الانتماء المستمر.

الفقرات من ٤٧- ٥٥ تقيس الانتماء المعياري.

وقد تم تحديد أوزان فقرات الاستبانة في الجزء الثاني طبقا لمقياس ليكرت الخماسي على النحو الآتي: إعطاء خمس نقاط للإجابة (بدرجة كبيرة جداً) ، وإعطاء الإجابة (بدرجة كبيرة) أربع نقاط، والإجابة (بدرجة متوسطة) ثلاث نقاط، والإجابة (بدرجة قليلة) نقطتين، والإجابة (بدرجة قليلة جداً) نقطة واحدة.

واستناداً إلى ذلك فإن قيم المتوسطات الحسابية التي وصلت إليها الدراسة، والتي سيتم التعامل معها لتفسير البيانات على النحو الآتي: إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للأبعاد أكبر من (٣,٥) فيكون مستوى التصورات مرتفعاً، وهذا يعني موافقة أفراد المجتمع على البعد، أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي (٢,٥-٣,٤٩) فإن مستوى التصورات متوسطاً، أما إذا كان المتوسط الحسابي أقل من (٢,٤٩) فيكون مستوى التصورات منخفضاً.

صدق الأداة وثباتها

قام الباحثان بعرض الاستبانة على ستة محكمين من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الرسمية وأربعة محكمين من المدراء في الشركات المبحوثة للتحقق من مدى صدق الاستبانة، وقد أجريت بعض التعديلات في صياغة فقرات الاستبانة على ضوء ملاحظات المحكمين، إضافةً لذلك فقد تم استخراج معامل (كرونباخ ألفا) للاتساق الداخلي حيث بلغت قيمته(٠,٨٧٥) وهي نسبة مقبولة لأغراض البحث العلمي . والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (٢). قيمة معامل الثبات (الاتساق الداخلي) الكلي والفرعي لكل متغير من متغيرات الدراسة.

اسم المتغير	أرقام الفقرات	معامل الثبات (كرونباخ ألفا)
١- عنصر المشاركة في اتخاذ القرارات	١-٦	٠,٨٦٠
٢-عنصر الأجور والمكافآت والمزايا الوظيفية	٧-١٢	٠,٨٢٥
٣- عنصر الاستقرار والأمان الوظيفي	١٣-١٧	٠,٨١٥
٤- عنصر خصائص وظروف العمل	١٨-٢٤	٠,٨٠٧
٥- عنصر تشكيل فرق العمل	٢٥-٣١	٠,٨١٥
٦- عناصر جودة الحياة الوظيفية كاملةً	١-٣١	٠,٩٣٥
٧- بعد الانتماء العاطفي	٣٢-٤٠	٠,٦٦٣
٨- بعد الانتماء المستمر	٤١-٤٦	٠,٧٧٠
٩- بعد الانتماء المعياري	٤٧-٥٥	٠,٦٦٥
١٠- أبعاد الانتماء التنظيمي كاملةً	٣٢-٥٥	٠,٨٧٧

أساليب التحليل الاحصائي

للإجابة عن أسئلة الدراسة وللتحقق من فرضياتها تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية :

مقاييس الإحصاء الوصفي(Descriptive Statistic) وذلك لوصف خصائص مجتمع الدراسة اعتماداً على النسب المئوية والتكرارات، والإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب متغيراتها حسب أهميتها النسبية بالاعتماد على المتوسطات الحسابية.

وتم استخدام مصفوفة معامل ارتباط بيرسون (Pearson's Correlation Matrix) لاختبار العلاقة بين ابعاد الدراسة الفرعية. وكذلك تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد والمتعدد التدريجي (Multiple& Stepwise Multiple Regression Analysis)، لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وأثر المتغيرات المستقلة على التابعة ،ولمعرفة أي من المتغيرات المستقلة له قدرة أكبر على تفسير المتغير التابع.

ثالثاً : الإطار النظري والدراسات السابقة

الإطار النظري

١ـ جودة الحياة الوظيفية: المفهوم والأهداف والمزايا

١ , ١ مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

لقد شهد مفهوم (Quality of Work Life) العديد من الاختلافات بين الباحثين بشأن ترجمته وتعريفه وتحديد مكوناته، فعلى مستوى الترجمة فله عدة ترجمات ومن أبرزها: جودة الحياة الوظيفية، جودة حياة العمل، نوعية حياة العمل، تحسين نوعية الحياة، وجودة نوعية بيئة العمل.

أما فيما يتعلق بتعريفه فقد ظهرت تعريفات

متعددة لمفهوم جودة الحياة الوظيفية (QWL) تعكس تنوعاً وتناقضاً أحياناً بين الباحثين بشكل يفوق ذلك التنوع بشأن ترجمته.

وربما يعود عدم الاتفاق على التعريف إلى الاختلاف حول المفهوم ذاته والذي نجم عن وجود العديد من العوامل المؤثرة على جودة الحياة الوظيفية وصعوبة عزلها عن بعضها، فضلاً عن عدم وجود اتفاق على عناصره، إضافةً إلى محدودية البحوث في مجال جودة الحياة الوظيفية.

ومن التعريفات التي طرحت لمفهوم جودة الحياة الوظيفية أنه "مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها" (جاد الرب، ٢٠٠٨: ٩).

كما يعرف بأنه "إستراتيجيات مكان العمل والعمليات والأعمال التي توجه وتحافظ على الرضا الوظيفي للعاملين مع هدف تحسين ظروف العمل للموظفين وفعالية المنظمة بالنسبة للمدراء" (Saraji& Daragahi,2006:8) ، في حين نظر البعض له " كفلسفة إدارية تتضمن مجموعة من المبادئ التي تشير إلى أن الأفراد من أكثر المصادر أهمية في المنظمة وأنهم مسؤولين وقادرين على صنع مساهمات قيمة ولذا يجب أن يعاملوا بكرامة واحترام" (Rose, et al., 2006:61).

وهو كذلك يمثّل "الجهود التي تبذلها المنظمة لتحسين الحياة الوظيفية من خلال إجراء التغييرات التي تركز على البحث عن أفضل الطرق لتحسين بيئة العمل وتخفيض القلق والضغوط لدى العاملين" (Sherman, Bahlander & Smell, 1996: 73).

ويرى الباحثان أن التعريفات السابقة ربطت جودة الحياة الوظيفية بالمنظمة من خلال عمليات وإجراءات وخطط متكاملة واستراتيجيات تقوم بها المنظمة لتحسين بيئة وظروف العمل للأفراد العاملين باعتبارهم من أهم المصادر في المنظمة والذين لهم دور في تحقيق فعالية المنظمة وتقديم إسهامات ذات قيمة، وهي بذا تعتبر فلسفة تنطلق منها المنظمة من أجل الممارسة.

وقد جاءت تعريفات أخرى لجودة الحياة الوظيفية لتنظر إلى أن هذا المفهوم يتحقق من خلال برامج محددة تهدف لتحسين ظروف العمل وبيئته، وهذا ما مثله التعريف الذي يشير إلى وجود "إدارة شاملة وبرامج واسعة صممت لتحسين الرضا الوظيفي للعاملين وتقوية بيئة العمل المتعلمة ومساعدة العاملين لإدارة التغيير بشكل جيد" (Anonymous, 2005: 3).

في حين جاءت تعريفات أخرى لتنظر لجودة الحياة الوظيفية بشكل أوسع باعتبارها بيئة مفضلة أو غير مفضلة للأفراد مع إشارتها وتحديدها لجوانب وعناصر أساسية يجب التركيز عليها في برامج جودة الحياة الوظيفية، ومن هذه التعريفات ما مثلته رؤية بعض الباحثين بأن هذا المفهوم يشير إلى "بيئة العمل الكلية المفضلة وغير المفضلة للأفراد" والتي يمكن على ضوئها النظر إلى برامج جودة الحياة الوظيفية كطريقة تعترف من خلالها المنظمات بمسؤوليتها لتطوير الأعمال وظروف العمل للأفراد وللاقتصاد الصحي للمنظمة (Human Life Quality of Work Life Project,

1-2 ;2010)، وبنفس الإطار فهو يشير إلى "بيئة العمل المفضلة وغير المفضلة للأفراد التي تظهر من خلال نظام فرق العمل، العلاقات الإنسانية، الإنتاجية، الرضاء الوظيفي، والانتماء للمنظمة" (Choudhury, 2002: 5).

لذا جاءت بعض التعريفات لتؤكد بأن جودة الحياة الوظيفية هو "مفهوم ديناميكي متعدد الأبعاد يتضمن العديد من العناصر مثل: الأمن الوظيفي، أنظمة العوائد، التدريب، تطوير المسار الوظيفي، والمشاركة في القرار" (Lau & Bruce, 1998: 26).

وقد طرحت بعض التعريفات رؤية مختلفة تتمثل في أن جودة الحياة الوظيفية تتأثر برؤية الأفراد العاملين في المنظمة، فمستوى إدراك العاملين لأبعاد جودة الحياة الوظيفية يحدد مستوى الجودة في المنظمة، وهذا ما جاء به تعريف المفهوم بأنه "درجة توفر العناصر الأساسية في بناء التصورات الإيجابية لدى العاملين نحو متغيرات البيئة التنظيمية" (عباس والزاملي، ٢٠١٠: ٧).

وعلى صعيد التطورات في مضمون التعريفات التي قدمت لمفهوم جودة الحياة الوظيفية في إطار ربطها بالفترة الزمنية التي ظهرت في سبعينيّات من القرن الماضي والتي ركزت على إشباع الحاجات الإنسانية الأساسية للفرد وربطها بجودة الحياة الوظيفية وهذا ما أوضحته اسهامات " Suttlel" عام ١٩٧٧ (Suttle, 1977 : 1-29).

ثم انتقلت التعريفات لمحاولة إعطاء صورة أوضح عن عناصر جودة الحياة الوظيفية وكان ذلك في الثمانينيّات عندما قام "Hackman & Oldhams" عام ١٩٨٠ بالتركيز على قدرة بيئة العمل على إشباع الحاجات الشخصية للموظفين والتي ستخلق تفاعلات إيجابية وجودة حياة وظيفية جيدة (Hackman, & Oldham, 1980:247-278)، وهذا ما أكده أيضاً "Lower" عام ١٩٨٢ عندما نظر على أن البعد الأساسي في جودة الحياة الوظيفية هو البقاء الجيد والإنتاجية الجيدة للموظفين المرتبط بتصميم العمل(Rethinam & Ismail, 2008: 58-60)، إلا أن الدرجة التي يستطيع من خلالها الموظفون تشكيل أنشطة أعمالهم تم التركيز عليها في أواخر الثمانينيات من قبل "Beukema" عندما أشار عام ١٩٨٧ إلى الدرجة التي تمنحها المنظمة لموظفيها لتصميم وظائف أعمالهم لإشباع احتياجاتهم الشخصية، وهذه الرؤية مختلفة عما سبق من حيث التأكيد دائماً بأن المنظمة هي التي تصمم الأعمال لإشباع حاجات موظفيها (Beukema, 1987 : 12-24).

وفي التسعينيّات تم التركيز على الشعور الذي يملكه الموظفين تجاه أعمالهم، وهذا ما أوضحه "Sosser & Chlesinge" عام ١٩٩٧ بأن بيئة العمل المرضية ستزود بجودة حياة وظيفية جيدة. ثم تطورت التعريفات عام ٢٠٠١ عندما قدمت بعض الأفكار من قبل "Chand & Law" بأن بيئة العمل المفضلة تحقق الرضاء للموظفين من خلال عناصر تتمثل: بالأمن الوظيفي، النمو الوظيفي، والعوائد وغيرها، إلاّ أن من المهم إدراك أن الفرد غير الراضي عن أي من تلك العناصر قد يكون راضياً عن الأخرى(Rethinam & Ismail, 2008: 58-60). وهذا التأكيد على العمل المرضي استمر لاسيما حينما أكدت "Serey" عام ٢٠٠٦ على العمل المرضي ذو المعنى لاستثمار قدرات الأفراد وتحقيق شعور إيجابي لهم بالإنجاز(Serey, 2006 : 7-10).

ومما تقدم يتضح بأن مفهوم جودة الحياة الوظيفية يهتم بدراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند

إليها الإدارة في المنظمات بقصد توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين بما يسهم في تحسن أداء المنظمة وتحقيق الإشباع لحاجاتهم ورغباتهم (مصطفى، ١٩٩٩: ١١٠).

كما يمكن رؤية أن مفهوم جودة الحياة الوظيفية يمثل جانبين أساسيين متكاملين الأول: يتعلق باستخدام كل الإمكانات البشرية لزيادة الانتاجية من خلال تطوير الأنظمة الإنسانية في بيئة العمل، والثاني: يرتبط بسعي العاملين إلى إشباع حاجاتهم الأساسية في العمل ومشاركة المدراء في اتخاذ القرارات.

ووفقاً لذلك يمكن إدراك المفهوم في إطار مجموعة من الجهود الهادفة لخلق بيئة عمل أخلاقية في المنظمة والتي تتمثل بالمشاركة في اتخاذ القرارات وتحقيق العدالة والتعاون وتقليل ساعات العمل وتحقيق السلامة المهنية بشكل يشبع حاجات العاملين وتحقيق مزيد من الإنتاجية، وقد مثل ما سبق عناصر أساسية تم الاتفاق عليها من قبل الباحثين في رؤية مفهوم جودة الحياة الوظيفية (العنزي والصالح، ٢٠٠٩: ٣٩).

وبناءً على الطرح السابق فإن جودة الحياة الوظيفية يشير إلى كل الجهود الرامية لتحسين حياة العاملين بالمنظمات، وقد تعددت أساليبه عبر مراحل تطوره، والتي بدأت تحت مسمى دوائر النوعية، وإغناء العمل، والإدارة بالمشاركة والسلامة المهنية للعاملين.

أما في وقتنا الحاضر فلم يعد يطلق على برنامج بعينه أو أسلوب بذاته بل أصبح يمثل نظرة حضارية وفلسفة عملية تحرص على تحقيق إنسانية العنصر البشري وتحقيق ذاته من خلال أنشطة وظروف العمل (إسماعيل، ٢٠٠٨: ٢).

ويرى الباحثان أن جودة الحياة الوظيفية كمفهوم يتشكل من تركيبة متعددة الأبعاد تتضمن العديد من العوامل المتداخلة، دفعت الباحثين إلى محاولة وضع إطار مفاهيمي عبر تحديد مؤشرات ومكونات جودة الحياة الوظيفية.

إن المتتبع لأهداف التعريفات يلاحظ أن تركيز معظمها كان على تحقيق بيئة عمل فعالة إيجابية تشبع الحاجات الفردية والتنظيمية وأهمية الشعور الجيد والرضاء، ويتحقق هذا من خلال التفاعل الإيجابي بين الأفراد وبيئة العمل، وإعطاء العاملين فرص كبيرة للتأثير على أعمالهم وإسهاماتهم في فعالية منظماتهم وبالتالي تحقيق الميزة التنافسية لتلك المنظمات.

وبشكل أكثر دقة فإن جودة الحياة الوظيفية يمكن تحقيقها من خلال برامج تركز على تطوير مهارات الموظفين، وتقليل ضغوط العمل وتوفير ظروف عمل جيدة وإشراف جيد وعوائد جيدة وخلق عمل ممتع للفرد.

٢,١ جودة الحياة الوظيفية: النشأة والتطور التاريخي:

لقد بدأ ظهور استخدام مصطلح جودة الحياة الوظيفية (QWL) في نهاية الستينيّات من القرن العشرين، وكان التركيز خلالها لبداية السبعينيّات في الولايات المتحدة منصب على صحة العامل والطرق التي تحسن من أداء الفرد أثناء العمل، وقد فسر سبب ظهور المصطلح في تلك الفترة إلى وجود سلوكيات سلبية في بيئة العمل الأمريكية، كارتفاع معدلات الغياب وارتفاع تكاليف الإنتاج وغيرها (جاد الرب، ٢٠٠٨: ١٤-١٥).

أما مفهوم جودة الحياة الوظيفية كحقل علمي فقد ظهر تحديداً في الولايات المتحدة عام ١٩٧٢ عندما

عقد مؤتمر "علاقات العمل الدولي" في جامعة كولومبيا "Arden House" بفعل تزايد الاهتمام بالديمقراطية في العمل، وكان هدف المؤتمر مناقشة حركتين: الأولى ترتبط بالحركة السياسية في أوروبا الغربية والتي كانت تسمى "الديمقراطية السياسية"، والثانية تمثلت بالحركة التي ظهرت في الولايات المتحدة وارتبطت بنظريات علم الاجتماع التي اهتمت "بأنسنة مكان العمل" (Rose, et al., 2006: 62). ويرى البعض ان هذا المفهوم من مفاهيم العلوم السلوكية (Zahurul Islam & Siengthai, 2009: 4).

وبناء على ما تقدم يمكن القول بأن الاهتمام بتقييم جودة الحياة الوظيفية بدأ في أواخر الستينيّات مركزاً على الأبعاد الإنسانية في العمل من خلال التركيز على جودة العلاقات بين العاملين وبيئة العمل، وفي بداية السبعينيّات بدأ نتيجة لذلك التطبيق الفعلي لبعض برامج المشاركة التي ظهرت مثلاً في عقود المساومة بين شركتي (United Auto Workers Union & General Motors) وتحديداً عام ١٩٧٣ والتي سميت بجودة الحياة الوظيفية وتمثلت في زيادة رضاء العاملين عن أعمالهم من خلال معلومات أكثر وفرصة أكبر في صنع القرار. ومن هنا فإن برامج جودة الحياة الوظيفية ترتبط باتجاهات الفرد، إذ أن اتجاهاته نحو عمله مؤشر مهم لجودة الحياة الوظيفية، واعتبرت خصائص العمل لفترة طويلة مؤشرات مهمة في الاتجاهات نحو العمل (Loscocco & Rasehelle, 1991: 183).

واستناداً لما سبق كانت شركة "G M" والتي تلتها شركة "Xerox" من أولى الشركات التي طبقت برامج جودة الحياة الوظيفية في بداية السبعينيات.

ولقد انعكس ذلك على زيادة الاهتمام بدراسة وتحليل وتطبيق جودة الحياة الوظيفية في تلك الفترة، وقامت المنظمات الرائدة في الولايات المتحدة ومركز الجودة الأمريكي بدراسة مسألة جودة الحياة الوظيفية وكيفية تحسينها واهتمت بتحليل علاقتها بالإنتاجية والعديد من المتغيرات التنظيمية الأخرى (المغربي، ٢٠٠٤: ٣)

وفي أواخر السبعينيّات وأوائل الثمانينيّات تراجع الاهتمام من قبل المنظمات بجودة الحياة الوظيفية وانخفضت الأنشطة التي تمارسها المنظمات بهذا الشأن، وقد وصل الأمر لدرجة توقفت فيها معظم برامج جودة الحياة الوظيفية بشكل عام، وربما أسهمت العديد من العوامل في هذا التراجع وتحديداً تلك المتعلقة بزيادة معدلات التضخم، وزيادة حدة المنافسة الخارجية للشركات الأمريكية، وزيادة حجم الاندماج بين الشركات (جاد الرب، ٢٠٠٨: ٧١)، إلا أنه مع حلول منتصف الثمانينيات زاد الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية مرة أخرى وتحديداً في المنظمات الأمريكية والتي ركزت البرامج في تلك الفترة على علاقتها مع إنتاجية الموظف (المغربي، ٢٠٠٤: ٤).

وقد كان ضعف الموقف التنافسي للشركات الأمريكية وانخفاض ولاء العاملين فيها بشكل كبير فضلاً عن انخفاض تكلفة العمالة في الدول المنافسة، إضافةً إلى ما اتبعته العديد من الشركات العالمية من سياسات لتخفيض العمالة لديها والذي خلق مزيد من استياء العاملين وانخفاض رضاهم الوظيفي. دافعاً لبروز جودة الحياة الوظيفية كقضية إدارية في نهاية الثمانينيّات.

ومع بداية التسعينيّات طبقت العديد من الشركات العالمية في دول متعددة أشكال مختلفة من

تلك البرامج مثل شركتي (IBM & Ford) وغيرها (جاد الرب، ٢٠٠٨: ٧٢-٧٣).

وجاء الاهتمام بتطبيق برامج لجودة الحياة الوظيفية في هذه الفترة نتيجة لتطبيق العديد من المفاهيم الحديثة في المنظمات كمفهوم الجودة الشاملة والهندرة، فضلاً عن الرغبة في تحقيق الميزة التنافسية للعديد من المنظمات في إطار بيئة تتسم بحدة المنافسة (المغربي، ٢٠٠٤: ٤).

وهنا يرى البعض أن لمفهوم إدارة الجودة الشاملة أثر كبير في زيادة الاهتمام بجوانب متعددة من جودة الحياة الوظيفية لاسيما المتعلقة بتمكين العاملين والسعي إلى تحقيق درجة أكبر من اندماجهم مع المنظمة التي يعملون بها (Dean & Yunus, 1996: 54).

٣, ١ أهداف ومزايا برامج جودة الحياة الوظيفية:

إن الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية من قبل المنظمات سيحقق العديد من الأهداف والمزايا الإيجابية على مستوى الأفراد العاملين في المنظمة وتبعاً لذلك على مستوى المنظمة ككل.

ويرى البعض بأن المزايا المتحققة من تنفيذ برامج جودة الحياة الوظيفية تتمثل بما يلي: تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة، توفير ظروف عمل إيجابية من وجهة نظر العاملين، وزيادة الفعالية التنظيمية، ووجود تأثير إيجابي على الأداء والإنتاجية إضافةً إلى زيادة ولاء ودافعية وانتماء العاملين للمنظمة التي يعملون بها (Delaney & Huselid, 1996: 951).

ويؤكد آخرون بأن تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية يؤدي إلى زيادة رضاء العاملين والعملاء وتحقيق مزيد من الولاء والانتماء من قبل العاملين في المنظمة، وهذا ما ينعكس على تحقيق درجة عالية من الربحية (Lau & Bruce, 1998: 213).

كما أن هناك العديد من المزايا التي يمكن أن تتحقق من خلال وجود برامج فعالة لجودة الحياة الوظيفية ومنها: زيادة الانتاجية بسبب انخفاض معدلات الغياب، وزيادة الكفاءة التنظيمية وتحسين جودة المنتج، وتخفيض تكاليف التأمين الصحي، وانخفاض معدلات التعويض المدفوعة نتيجة حوادث العمل، وزيادة المرونة والتكيف من قبل قوة العمل لتزايد الإحساس بالمشاركة، واختيار عمالة أفضل (جاد الرب، ٢٠٠٥: ٦٧).

ومن هنا فإن تصميم وتنفيذ برامج جودة الحياة الوظيفية سيحقق مجموعة من الأهداف العامة المتعلقة بتحقيق مستويات عالية من الرضاء الوظيفي والولاء التنظيمي للعاملين، وتحقيق مستويات عالية من رضاء العملاء والبيئة الخارجية للمنظمة، وكذلك تحقيق مستويات عالية من رضا أصحاب رأس المال، أي أن فعالية برامج جودة الحياة الوظيفية تساهم في زيادة فعالية المنظمة ككل والعكس صحيح (جاد الرب، ٢٠٠٥: ٦٨).

٤, ١ قياس جودة الحياة الوظيفية: العناصر والمؤشرات والأبعاد:

لم يقتصر الاختلاف بين الباحثين حول مفهوم جودة الحياة الوظيفية على ترجمته أو تعريفه فقط إنما شمل تحديد العناصر والمؤشرات والمكونات الأساسية له كما تم الإشارة إليه سابقاً، حيث يرى بعض الباحثين أن جودة الحياة الوظيفية مصطلح يحدد نفسه في القضايا الداخلية في المنظمة ويركز على المشاكل التي تواجه خلق

بيئة عمل إنسانية يعمل في إطارها الموظفين، وبذا فهو كمفهوم يتضمن مجموعة من المؤشرات تتمثل بالولاء والانتماء للمنظمة، ثقافة المشاركة، الاتصالات، وضع الأهداف، واتجاهات العاملين نحو أهداف المنظمة (Choudhury, 2002: 7).

ويشير البعض إلى أن من أهم مؤشرات جودة الحياة الوظيفية في المنظمة: الرضاء الوظيفي للعاملين، القدرة على الوفاء بالالتزامات، وتوفير العلاقات الإنسانية الجيدة، وقلة الشكاوى، وانخفاض الغياب ومعدل دوران العمل للموظفين (Casio, 1986: 34).

وبشكل مشابه أشار البعض الى أن مؤشرات جودة الحياة الوظيفية ترتبط بالرضاء الوظيفي، الانتماء التنظيمي، والضمان الوظيفي، والاستقلالية، والمشاركة في اتخاذ القرارات والقدرة على الأداء (عباس والزاملي، ٢٠١٠: ١٢).

وفيما يتعلق بتحسين ظروف الحياة الوظيفية قدمت المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة مجموعة من العناصر لجودة الحياة الوظيفية بغية تحسين تلك الظروف وهي(Rose, et al., 2006: 62):

١- الصحة والسلامة وتشمل: العناصر الفسيولوجية والنفسية للفرد في بيئة العمل.

٢- الأمن الوظيفي ويرتبط بتطبيق سياسات تقليص حجم العمالة وإعادة الهيكلة والتي تؤثر على الولاء والروح المعنوية للأفراد.

٣- الرضاء الوظيفي ويتعلق بالظروف المادية التي تسمح باستخدام قدرات الأفراد والافتخار بالعمل.

٤- تطوير الكفاءات وذلك من خلال التدريب وإكساب الفرد المهارات الجديدة والاهتمام بالتعليم في بيئة العمل.

٥- التوازن بين الحياة الوظيفية وغير الوظيفية والذي يعبر عن العلاقة بين العمل والحياة الشخصية في المنزل وإمكانية الفصل بينهما وتحقيق التوازن بين العمل وأنشطة الرفاه.

كما اقترح البعض عناصر أخرى تمثّل عناصر مفاهيمية أساسية ترتبط بجودة الحياة الوظيفية كتلك التي قدمها "Walton" والتي تشتمل على عدالة وملاءمة التعويضات، وظروف عمل صحية وآمنة، وفرص مناسبة لاستخدام قدرات العنصر البشري، وفرص ملائمة لاستمرار النمو والأمن الوظيفي، إضافةً للاندماج الاجتماعي في العمل داخل المنظمة ودستورية عمل المنظمة، والارتباط الاجتماعي مع حياة العمل (Rose, et al., 2006: 62).

ومع طرح العديد من العناصر المميزة لجودة الحياة الوظيفية في المنظمات الناجحة يمكن الإشارة إلى العوامل الآتية المتعلقة بالثقة والاحترام المتبادل، وفرص الحصول على التقدير وتحقيق الذات، والاتصالات الفعالة والأهداف الواضحة، وكذلك الوظيفة ذات المعنى والأهمية التي تتميز بالتحدي والتنوع، والسلوك القيادي الفعال، والمعاملة العادلة إضافةً إلى تشكيل فرق العمل الفعالة، والأجور والمكافآت والمزايا والخدمات (المغربي، ٢٠٠٤: ٩).

ورأى آخرون بأنه في إطار تحليل جودة الحياة الوظيفية هناك مجموعة من المعايير يمكن اعتمادها كالمشاركة، والمسؤولية الاجتماعية للمنظمة تجاه العاملين، والأمن والصحة المهنية في بيئة العمل، والاستقرار والأمان الوظيفي وكذلك الرضاء الوظيفي

والأداء المالي لقطاع الأعمال ودعم القيادات الإدارية لجودة الحياة الوظيفية (جاد الرب، ١٩٩٩: ٧).

كما أن هناك معايير يمكن ان تسهم في تطبيق جودة الحياة الوظيفية وذلك من خلال اتخاذ القرارات على أدنى المستويات التنظيمية، وتنمية الرقابة الذاتية لأفراد ومجموعات العمل، وتحقيق المسؤولية الجماعية عن الوظيفة، وتوفير الأمن والصحة في المنظمة إضافةً لتبني الجودة نظام مفاهيمي فعال، ونظم فعالة للتغذية المرتدة وحل المشاكل عن طريق فرق العمل والإدارة الذاتية (Sherman, Bohlander & Smell, 1996: 73).

وبذلك فقد حاول الباحثون منذ بداية الخمسينيّات من القرن العشرين تحديد أبعاد لجودة الحياة الوظيفية والتي تتمثل بكفاية الراتب وعدالته، وصحية ظروف العمل، وفرص استغلال القابليات وتطويرها، وفرص النمو الوظيفي والتكافل الاجتماعي إضافةً إلى الموازنة بين العمل والحياة الشخصية للعاملين والتمسك بمبدئية العمل التنظيمي (العنزي والصالح، ٢٠٠٩: ٥٠- ٥٦).

وعلى الرغم من وجود عناصر ومؤشرات وأبعاد طرحها الباحثون حول جودة الحياة الوظيفية إلا أن معظمها يتمحور حول توفير بيئة عمل صحية تضمن سلامة العنصر البشري فسيولوجياً ونفسياً وتشبع حاجاته المتعددة وتتيح له فرص المشاركة وتحقيق مزيد من التطور والنمو الوظيفي والتي تشعره بالعدالة والرضاء الوظيفي وتزيد من انتمائه وولائه للمنظمة.

وبناءً على ما تقدم يمكن اعتبار كل ما طرح سابقاً من عناصر وأبعاد ومؤشرات كمحاور أساسية يمكن الاعتماد عليها بغية قياس جودة الحياة الوظيفية، ويجب أن يراعى هنا طبيعة المنظمة ونوعها وماهية سياسات إدارة الموارد البشرية فيها.

٢- الانتماء التنظيمي: المفهوم والتعريف

١ ,٢ مفهوم الانتماء التنظيمي:

يعتبر مفهوم الانتماء بشكل عام من أكثر المفاهيم انتشاراً في الحياة اليومية، إلا أنه كغيره من المفاهيم في إطار العلوم الاجتماعية والإنسانية يشوبه الكثير من الغموض والتضارب فهناك من يرى الانتماء بأنه عضوية للفرد في الجماعة، أي ضرورة أن يكون الفرد جزءاً من الجماعة، أما الارتباط فيخضع للسعي العام بالنسبة الفرد نفسه، وهناك من يرى الانتماء بكون الفرد جزء من الجماعة مرتبط بها مع ضرورة اشتمال الانتماء على الجانبين. وبذا فالانتماء شعور يوجد لدى الأفراد وهو حاجة إنسانية ويمثّل معايير الجماعة وسلوكها(مهيدات، ٢٠٠٩: ١).

وأضفت أهمية انتماء الفرد لعضوية جماعة مزيد من الاهتمام بالانتماء داخل المنظمة في إطار ما يسمى " الانتماء التنظيمي" من قبل الباحثين والمدراء على حد سواء والذي ربما يعود من وجهة نظر الباحثين إلى زيادة أهمية الانتماء التنظيمي في الربط بين المنظمة والعاملين فيها في حالات التغير السريع الذي تشهده المنظمات، وفي حالات الصعوبة التي قد تواجه المنظمة في تقديم الحوافز الملائمة للأفراد من أجل تحقيق مستويات أداء عالية.

ونتيجةً لتزايد الاهتمام بالانتماء التنظيمي أجريت دراسات عديدة لإيجاد العلاقة بين الانتماء التنظيمي والأداء، وأشارت العديد منها إلى عدم وجود علاقة واضحة مثبتة بين الانتماء التنظيمي والأداء على

الرغم من أن بعضها قد كشف عن وجود علاقة إيجابية بين الانتماء التنظيمي وبعض النتائج المرغوبة مثل: انخفاض دوران العمل، ونسب التغيب والتأخر عن العمل.

وبفعل تلك النتائج الإيجابية حاول بعض الباحثين تحديد العوامل التي يمكن أن تؤثر في تطوير وتعزيز الانتماء التنظيمي للعاملين سواء ما تعلق الأمر بعوامل تنظيمية أو غير تنظيمية (حريم، ٢٠٠٩: ٩٤). وتأكيداً على ما تقدم أظهر العديد من الباحثين وجود علاقة بين الانتماء ودوران العمل وإنتاجية المنظمة والمشاركة والميل نحو العمل، وتتمثل هذه العلاقة بأنه كلما زاد الانتماء التنظيمي لدى الأفراد في المنظمة انخفضت مستويات دوران العمل وزادت إنتاجية المنظمة والرغبة في المشاركة من قبل أعضائها (Scott, 1998: 28).

ولذلك قام بعض الباحثين باستخدام الانتماء التنظيمي كوسيلة للتنبؤ بدوران العمل والغياب الوظيفي بفعل إدراك العلاقة بين درجة الانتماء التنظيمي ودوران العمل والغياب.

ومهما تنوعت الدراسات التي تناولت الانتماء التنظيمي إلا أنه لوحظ بأن معظم الدراسات السابقة كانت تتناول الانتماء التنظيمي كمتغير تابع، في حين توجهت العديد منها حديثاً لتناوله كمتغير مستقل (Scott, 1998: 1).

وبغض النظر عن الرؤية السابقة، اقترح العديد من الباحثين بأن الخبرة الوظيفية والعوامل الشخصية والتنظيمية تعتبر سابقة للانتماء التنظيمي، ومن أبرز هذه العوامل المؤثرة من وجهة نظر البعض القيادة باعتبارها مؤثراً إيجابياً على الانتماء (Allen& Meyer, 1996: 255).

وقد أشار بعض الباحثين وبشكل يختلف عما تقدم بأن الانتماء التنظيمي يمكن أن يكشف العلاقة الموثوقة بين الاتجاهات والسلوك، وذلك بسبب أن الانتماء يمثل خاصية ثابتة نسبياً في الموظفين، ومن هنا أشار (Hall) الى أن المفهوم درس برؤى مختلفة تركز كل واحدة منها على عنصر من عناصر الانتماء التنظيمي، فهو كمصطلح يستخدم لوصف ظاهرة متنوعة فيمكن أن ينظر له بأنه الارتباط العاطفي من قبل الموظفين للمنظمة كما قد يستخدم بمفاهيم متنوعة كالمطابقة التنظيمية، والتدخل التنظيمي، أو كما ظهر في العديد من الأبحاث الحديثة تحت مسمى "مدخل السلوك التنظيمي" "Organizational Behavior Approach" (Harold & James, 2007: 2).

وعلى الرغم من أن الانتماء التنظيمي كان من ضمن الموضوعات التي تم تناولها عبر العديد من الأبحاث في الفترات السابقة إلا أن التطور بشأن تقديم إطار نظري متكامل حول طبيعة وكيفية تطبيقه ضمن المنظمة لا تزال محدودة ، مع التأكيد بأن هناك تمييزًا واضحًا من قبل الدراسات بين مفهوم الانتماء المستمر "Continuance" والعاطفي "Affective" والمعياري "Normative" (Randall, 1996: 230- 231).

٢ , ٢ تعريف الانتماء التنظيمي:

لقد عرف الانتماء التنظيمي بطرق متنوعة في الأدب التنظيمي، ومعظم الدراسات أشارت لحقيقة أن الانتماء في المنظمة يتمثل بجانبين الأول: بقوى الطاعة والاستقرار، والثاني: بمنح التوجه للسلوك من خلال

تقديم طرق للفعل (Meyer& Herscovitch, 2001: 232).

وقد أشار بعض الباحثين إلى تعلق الانتماء التنظيمي " بدرجة التطابق بين أهداف الفرد ومنظمته ويرتبط بالدرجة التي يتطابق المجهود الذي يبذله الفرد مع أهداف المنظمة" (Scott, 1998: 7). كما يرى البعض بأنه يتعلق " بالمدى الذي يرى الموظفين تطابقهم مع المنظمة وأهدافها المحددة وبالآمال من أجل بقاء عضويتهم في المنظمة" وعلى هذا الأساس يمكن تصنيف الموظفين إلى أفراد منتمين بدرجة عالية وأفراد منتمين بدرجة منخفضة (Gary & Kimberly, 1989: 116). كما تم رؤيته بأنه " نزعة المشاركة المستمرة في نشاطات معينة داخل المنظمة نتيجة لما استثمره الفرد داخل المنظمة ويخشى أن يفقد هذا الاستثمار إذا ما قام بترك المنظمة(Sow, 2006,p:251)

وقد عرف (Porter) الانتماء التنظيمي من خلال ثلاثة عناصر: الأول يمثل القوى بقبول الأهداف التنظيمية، والثاني بالرغبة في ممارسة جهود كبيرة نيابة عن المنظمة، والثالث يرتبط بالرغبة المؤكدة للبقاء في عضوية المنظمة. وتتضمن هذه العناصر النظر إلى الانتماء التنظيمي بأنه لا يتنبأ فقط بالموظفين الذين يتم الاحتفاظ بهم إنما أيضاً بالجهد والأداء المبذول من قبلهم (Harold & James, 2007: 2).

وبهذا فالانتماء التنظيمي يتضمن اعتقاد قوي بقبول أهداف المنظمة وقيمها وإدراك ووعي بالجهود المبذولة والمعتبرة في مصلحة المنظمة وبذلك الطموح القوي بالاحتفاظ والبقاء كعضو في المنظمة، وهذا ما طرح في مسميين هما " قيمة الانتماء" و" الانتماء للبقاء"، الأمر الذي ينعكس في الاختلاف الذي نجم عن تعريف الانتماء التنظيمي والأفكار بشأن ماذا يعني أن تنتمي للمنظمة (Randall, 1996: 241).

ومهما تكن من تعريفات بشأن الانتماء التنظيمي إلا أنه يتضمن توحد الفرد مع قيم وأهداف المنظمة وقبوله بها كما لو كانت قيمه وأهدافه الشخصية، كما أن الانتماء التنظيمي يتعدى مجرد رضاء الفرد عن عمله بسبب الحوافز والمكافآت فهو عاملاً أخلاقياً يخلق لدى الموظفين نوعاً من الالتزام الذي يدفعه للعمل في المنظمة بل والتضحية من اجلها، فهو بذلك نابعاً من الإحساس الذاتي للفرد الذي يدفعه كذلك للعمل خارج أوقات ساعات العمل الرسمي وتقليل الغياب والتسرب الوظيفي (فودة، ٢٠٠٧: ١).

ويرى بعض الباحثين أن المفهوم التقليدي للانتماء التنظيمي يعرف كتقييم التكلفة المرتبطة بالانتماء العاطفي للمنظمة، وقد لوحظ أن من أكثر الأسباب أهمية لتمييز أبعاد الانتماء التنظيمي هو كونها يمكن أن تؤدي إلى تطبيقات مختلفة للسلوك.

وبذا فالتعريفات الحديثة للانتماء التنظيمي تنظر له كتركيب متعدد الأبعاد فالانتماء التنظيمي يمكن أن ينعكس في تجمع الانتماء العاطفي، والتطابق، والانتماء المستمر، الأمر الذي ينجم عنه وجود علاقة بين الانتماء التنظيمي وأنماط سلوك العمل (Jeffery & Irving, 2010: 201).

وقد حدد بعض الباحثين ثلاثة مكونات للانتماء التنظيمي وتتمثل بما يلي: الشعور والإيمان القوي بالمنظمة وقبول أهدافها وقيمها، والرغبة في بذل أقصى جهد لخدمة المنظمة، والرغبة القوية في البقاء في المنظمة (Fernando et al., 2005,p:120).

وقد أشار "Meyer & Allen" أن الأفراد الذين يرغبون في بقاء عضويتهم في المنظمة يرغبون أيضاً

بالعمل بشكل يحقق النجاح لمنظمتهم، وهذا صحيح أيضاً بالنسبة للموظفين الذي يشعرون بدرجة عالية من التطابق فهم يرغبون بالبقاء ويعملون بأكثر مما هو مطلوب منهم.

ويمكن القول إن معظم الدراسات في الانتماء التنظيمي أكدت على علاقته مع السلوك مثل: دوران العمل، والغياب، والأداء، وكذلك مع تشكيل الاتجاهات للموظفين مثل الرضاء الوظيفي، وأيضاً مع خصائص عمل الموظفين كمسؤولية الدور والصراع فيه، ومع الخصائص الشخصية للموظفين كالعمر والجندر والتي ترتبط بالإنجاز (Eunmi, 1999: 1261).

٢,٣ أهمية الانتماء التنظيمي:

يعتبر الانتماء التنظيمي مؤشراً مهماً في الدلالة على نجاح المنظمات، إذ أن الإخلاص والعمل من صفات الموظف الملتزم والمتفاني، فبعض الموظفين يعتزون بانتمائهم لمنظمتهم ويعملون بجد ونشاط ويسعون لتحقيق أهداف المنظمة في حين يكتفي البعض الآخر بالحد الأدنى من الإنجازات المطلوبة، وهذا ما قد يؤثر سلباً على أداء المنظمة وأهدافها. وبذا فالانتماء التنظيمي لدى الموظفين أمر مهم لكل منظمة (الحراحشة والبشابشة، ٢٠٠٦: ١٣).

ويشير بعض الباحثين إلى بعض المتغيرات والعوامل التي يمكن أن تسهم في تطوير الانتماء لدى الأفراد ومن أهمها: سياسات المنظمة المساعدة على إشباع حاجات الموظفين والتي تولد شعورهم بالرضا، ووضوح الأهداف والعمليات التنظيمية ، والعمل على تنمية مشاركة الأفراد العاملين، وتحسين المناخ التنظيمي بحيث يعزز الثقة بالأفراد ويرفع روحهم المعنوية، إضافةً إلى توفير العديد من الحوافز المادية والمعنوية التي تؤدي لزيادة الانتماء، وكذلك وجود نمط قيادة إدارية قادرة على تنمية مهارات الأفراد وتحقيق رضاهم (الرشيدي، ٢٠٠٩: ٢٩-٣٤).

٢,٤ مداخل وأبعاد الانتماء التنظيمي وطرق القياس:

يندرج البحث في الانتماء التنظيمي تحت ثلاثة مداخل هي (Shaimmaa, 2006: 1): أولاً: مدخل التبادل والذي يعتمد على مفهوم الانتماء الذي قدمه "Beaker" عام ١٩٦٠ والذي أوضح بأن الانتماء التنظيمي يعكس ارتباط الفرد بالمنظمة وعدم رغبته لتركها نتيجة لوجود منافع سيفقدها إذا ما ترك المنظمة، وثانياً: المدخل النفسي الذي يعتمد على مفهوم "Porter" للانتماء التنظيمي الذي قدمه عام ١٩٧٤ ويتعلق بقبول الفرد لأهداف المنظمة ورغبته في بذل جهود غير عادية لمصلحة المنظمة والحفاظ على عضويته في المنظمة، وثالثاً: المدخل المشترك والذي قدمه "Meyer & Allen" عام ١٩٨٤ في إطار رؤية الانتماء التنظيمي ضمن ثلاثة أبعاد رئيسية تتمثل بالانتماء المستمر، والمعياري، والعاطفي، وهذا المدخل قائم على الدمج للمدخلين السابقين.

ويشير الانتماء العاطفي "Affective Commitment" إلى الدرجة التي يرتبط الفرد من خلالها نفسياً مع المنظمة عبر المشاعر كالولاء والمودة، وبذلك فهو يتعلق بعواطف الموظفين المرتبطة بالمنظمة. أما الانتماء المستمر "Continuance Commitment" فيعكس الرؤية النفعية المعتمدة على التبادل مع المنظمة بالافتراض بأن الفرد يستثمر في المنظمة من خلال إسناد أي عمل تقدره المنظمة. في حين يتعلق الانتماء المعياري "Normative Commitment" بمشاعر الأفراد في تحمل المسؤولية

والطاعة . وهنا لا بد من الإشارة إلى أن القليل من الدراسات تناولت الانتماء المعياري مقارنةً بالمدخلين السابقين (Eunmi, 1999: 1260).

ومهما تعددت مداخل الانتماء للمنظمة، فإن العديد من الباحثين يرون أن هذه المداخل تشتمل على إشباع الحاجات الإنسانية للعاملين والتي يتولد عنها شعور بالرضاء ثم الانتماء، ووضوح الأهداف وتحديد الأدوار والتي تزيد الانتماء بفعل تجنب حالات الصراع، وكذلك إيجاد نظام قياس للحوافز يؤدي للرضا وزيادة الانتماء، إضافةً إلى زيادة مشاركة العاملين التي تجعلهم يرتبطون ببيئة عملهم بشكل أسرع، والاهتمام بتحسين المناخ التنظيمي والذي يدركه الأفراد والذي ينعكس على اتجاهاتهم وسلوكهم (مهيدات، ٢٠٠٦: ١).

ويمكن القول إن ما طرح سابقاً من مداخل وأبعاد للانتماء التنظيمي تمثل عناصر أساسية يمكن الاعتماد عليها من أجل قياس الانتماء التنظيمي في المنظمة، وبذلك فالانتماء التنظيمي تم تأطيره وقياسه بطرق مختلفة، وهناك ثلاثة عوامل أساسية في نموذج الانتماء التنظيمي والتي ترتبط مع بعضها البعض، وهي تشمل: العامل العاطفي "Affective Component" الذي يشير للارتباط العاطفي والاندماج مع المنظمة، والعامل المستمر "Continuance Component" ويتعلق بتكلفة ترك الموظفين للمنظمة، والعامل المعياري "Normative Component" ويشير إلى سلوك الأفراد للالتزام من أجل البقاء في المنظمة. ويمكن الاعتماد على هذه العوامل لقياس الانتماء التنظيمي (Natalie & Meyer, 1990: 2).

وبناءً عليه فإذا كان الانتماء العاطفي يعتمد على الارتباط العاطفي للعاملين لمنظمتهم، والانتماء المستمر ينشأ عندما يستمر الموظف عاملاً في المنظمة نتيجة قناعته بالتكلفة الكبيرة المترتبة على تركه للمنظمة؛ والانتماء المعياري الذي يتعلق بالانتماء الأخلاقي للبقاء في المنظمة نتيجةً لما قدمته المنظمة له. فإن آثار هذه الأنواع من الانتماء تختلف في سلوك العاملين عند أدائهم لأعمالهم، فالعامل الذي يسود لديه الانتماء العاطفي سيكون التزامه الوظيفي أكبر مما يتطلبه موقعه الوظيفي وذلك لمساعدة منظمته في تحقيق أهدافها ويكون معدل غيابه أقل كما يبدي دافعية أقوى للعمل ومواطنة تنظيمية أكثر.

أما الانتماء المستمر فهو يرتبط سلباً بالأداء؛ إذ ينفذ العامل ما يطلب منه فقط ولذا يكون له مستوى عال من الغياب ودافعية قليلة للعمل. في حين كانت البحوث بشأن نتائج الانتماء المعياري قليلة (البوسعيدي، ٢٠٠٧: ٣٥). وهذا ماتم تأكيده من قبل(Eunmi) الذي سبق الاشارة إلى إسهامه في هذا الاتجاه(Eunmi, 1999: 1260).

الدراسات السابقة

١- دراسات في جودة الحياة الوظيفية:

من خلال الاطلاع على الدراسات التي أجريت في موضوع جودة الحياة الوظيفية، يمكن تقسيم هذه الدراسات إلى مجموعة من المحاور:

المحور الأول: ويشمل الدراسات التي ركزت على محاولة التعرف على طبيعة جودة الحياة الوظيفيه ي المنظمات واتجاهات العاملين ورؤيتهم لبيئتهم الوظيفية.

ويأتي ضمن هذا المحور دراسة (Sarji & Dargahi, 2006) بعنوان"دراسة جودة الحياة الوظيفية" التي هدفت إلى تزويد رؤية أوضح للاتجاهات الإيجابية والسلبية لموظفي مستشفيات العلوم الطبية في طهران

لجودة حياتهم الوظيفية، واستخدم الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات من عينة عشوائية من الممرضات بلغت (٦٨٠) فرداً اختيرت من (١٥) مستشفى خضعت للدراسة، وتم تناول (١٤) عاملا مؤثرا على الحياة الوظيفية كعدالة الرواتب، الثقة بالمدراء، حجم الرقابة على العمل، ومعايير الصحة في العمل وغيرها.

وتوصلت الدراسة إلى أن معظم الممرضات وتحديداً (٩٠٪) منهن غير راضيات على كثير من عوامل جودة الحياة الوظيفية، وأن هناك جودة حياة وظيفية متدنية. وعلى ضوء ذلك أوصت الدراسة بتدريب المدراء في تلك المستشفيات على التخطيط لقضايا جودة الحياة الوظيفية.

وهذا ما هدفت إليه أيضاً دراسة (Rose, et al., 2006) بعنوان "جودة الحياة الوظيفية: التطبيقات لأبعاد المهنة" وذلك من خلال محاولتها للتنبؤ بجودة الحياة الوظيفية في العلاقة مع أبعاد المهنة في منظمات دولية ومصانع صغيرة ومتوسطة الحجم في ماليزيا، واعتمدت الدراسة على أسلوبي الاستبيان والمقابلة لجمع البيانات من عينة بلغت (٤٧٥) مديرا في مناطق التجارة الحرة في ماليزيا.

وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك ثلاثة عناصر مهمة في جودة الحياة الوظيفية، تتمثّل وفقاً لأهميتها بالآتي: انجاز المهنة، الرضاء في المهنة، وتوازن المهنة، كما أظهرت الدراسة أن المركز الوظيفي والعمر والدخل والتعلم وعدد سنوات الخدمة يرتبط إيجابياً مع جودة الحياة الوظيفية، وأشارت كذلك إلى أن درجة الرضاء بشأن جودة الحياة الوظيفية يرتبط بالدرجة التي يعتقد فيها الفرد بدعم بيئة العمل لأبعاد جودة الحياة.

كما جاءت دراسة (Rajib, 2008) وعنوانها "جودة الحياة الوظيفية لسائقي شركة الباصات المحلية" للتعرف على جودة الحياة الوظيفية لسائقي الباصات في شركات الباصات المحلية في الهند يطلق عليها "Pune Municipal Corporation"، ومحاولة التعرف على قضايا جودة الحياة الوظيفية التي يواجهها السائقين والظروف التي تؤدى فيها أعمالهم، إضافةً إلى كيفية رؤيتهم لمحاور بيئتهم مثل: عبء العمل، ومحدودية الوقت، وضغط العمل، ومحاولة الاستفسار عن التوازن في الحياة الوظيفية ومبادرة شركتهم في تقليل ضغوط العمل.

واستخدمت الدراسة أسلوبي المقابلة والملاحظة المباشرة لجمع البيانات من عينة بلغت (٥٠) سائقاً. وتوصلت الدراسة إلى أن بيئة عمل السائقين تتضمن ضغوطات كثيرة من الصعب السيطرة عليها، والتي تؤثر بشكل كبير على حياتهم العائلية، وأن بيئة عملهم تتسم بالتعقيد، كما أن هناك العديد من العوامل التي تؤثر في جودة الحياة الوظيفية لديهم.

وأوصت الدراسة بتحسين جودة الحياة الوظيفية للسائقين، وإتباع استراتيجيات من قبل الشركة لتقليل الضغوط لتحقيق خدمات نقل جيدة وتقليل معدلات الحوادث.

وفي ذات السياق مثلت دراسة (Wyall & Chay, 2001) وعنوانها " إدراك جودة الحياة الوظيفية: دراسة لتطوير العاملين في سنغافورة" محاولة للتعرف على درجة إدراك العاملين في سنغافورة لجودة الحياة الوظيفية، واستخدمت الدراسة أسلوب الاستبيان لجمع البيانات من عينة شملت (٣٣٢) مديرًا تنفيذيًا، وأظهرت الدراسة أن هناك أبعادًا أساسية لجودة الحياة

الوظيفية تشتمل على: بيئة عمل مفضلة، ووجود فرص للتقدم الوظيفي، ودعم الإدارة لتحقيق الاستقلالية، والنمو الشخصي، ونظم المكافأة، وتأثير العمل على الحياة الشخصية للعاملين.

ولذلك أوصت الدراسة بضرورة التركيز على عناصر جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل في سنغافورة لا سيما تدريب الموظفين، وتوفير الأمن ونظم التعويضات، وتمكين العاملين، وتوفير برامج تحسين الجودة وفرص المشاركة في اتخاذ القرارات.

المحور الثاني: ويشتمل على الدراسات التي تبحث في أثر جودة الحياة الوظيفية على بعض المتغيرات التابعة مثل الاستغراق الوظيفي والأداء.

وفي هذا المحور جاءت دراسة (المغربي، ٢٠٠٤) بعنوان " جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي" وهدفت لكشف طبيعة وحجم تأثير عوامل جودة حياة العمل بأبعادها المختلفة على الاستغراق الوظيفي في المراكز الطبية المتخصصة في جامعة المنصورة في مصر، واستخدمت الدراسة أسلوبي الاستبيان والمقابلة لجمع البيانات من الأطباء والإداريين والفنيين في تلك المراكز وبعينة بلغت (٤٠٠) فرد.

وتوصلت الدراسة إلى انخفاض نسبي في مستوى جودة حياة العمل في المراكز الطبية محل الدراسة بأبعادها المختلفة المتمثلة في ظروف العمل المعنوية، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، جماعة العمل، أسلوب الإشراف، والمشاركة في اتخاذ القرارات، كما وجدت الدراسة أن عوامل جودة حياة العمل مجتمعةً تؤثر طردياً في الاستغراق الوظيفي، كما أن هناك اختلافًا معنويًّا بين الفئات العاملة في تلك المراكز بشأن عاملي الأجور والمكافآت وأسلوب الإشراف.

وأوصت الدراسة بإعادة هيكلة نظم الحوافز والمكافآت، وتشجيع المشاركة والإبداع، والاهتمام بفرق العمل، واستخدام مداخل العدالة التنظيمية والمواطنة التنظيمية والثقة التنظيمية كمداخل لتوفير بيئة عمل مستقرة تسمح باستغراق العاملين في وظائفهم.

وكذلك هدفت دراسة (Rishu, 2008) وعنوانها "أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي: دراسة لموظفي أجهزة الإعلام" للتعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي في بعض المنظمات الإعلامية في الهند، واعتمدت الدراسة على إجراء مسح لخمسين موظف تم اختيارهم بعينة عشوائية من أجهزة الإعلام. كما حاولت الدراسة التعرف على كيفية تأثر الأداء الوظيفي بعدة عوامل وذلك من خلال تركيزها على كيف يمكن للعمل أن يدفع الأفراد أن يؤدوا عملهم بشكل أفضل وليس على كيفية أداء الأفراد لعملهم بشكل جيد. وتوصلت الدراسة إلى أن جودة الحياة الوظيفية لها ارتباط إيجابي قوي مع الأداء الوظيفي. وأوصت بضرورة الاهتمام بعوامل جودة الحياة الوظيفية وتحسينها في المنظمات الإعلامية تحديداً.

المحور الثالث: وشمل دراسة بعض المتغيرات في جودة الحياة الوظيفية. وهذا ما مثلته دراسة (عباس، والزاملي، ٢٠١٠) بعنوان " التطوير التنظيمي وجودة حياة العمل" والتي هدفت إلى معرفة دور التطوير التنظيمي في جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في كليتي الزهراء والتربية بجامعة السلطان قابوس في عمان، واستخدمت الدراسة الاستبيان لجمع البيانات من عينة بلغت (٣٢) عضو هيئة تدريس.

وتوصلت الدراسة إلى وجود أهمية للتطوير التنظيمي في جودة حياة العمل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وكان ترتيبهم لمؤشرات جودة الحياة التي تعكس أهمية ودور التطوير التنظيمي كما يلي: مستوى الأداء، الالتزام التنظيمي، المشاركة في القرار، الرضاء عن العمل، الضمان الوظيفي، والاستقلالية.

وأوصت الدراسة بالتركيز على بناء ثقافة تنظيمية قوية محورها الأداء والعلاقات الإنسانية التي تعكس جودة حياة العمل، وضرورة خلق بيئة تعلم تعتمد على المشاركة في صنع القرار، والرقابة الذاتية، وضرورة الاهتمام بدراسة متغيرات الدراسة في مؤسسات صناعية وخدمية.

كما جاءت دراسة (Felix, 2002) بعنوان "رأس المال الاجتماعي في مسح لجودة الحياة الوظيفية الإسبانية" وسعت لتحليل المسح الذي أجرته وزارة العمل والشؤون الاجتماعية الاسبانية حول جودة الحياة الوظيفية وذلك من خلال الحصول على معلومات تتعلق بتوقعات الأفراد حول بيئة العمل والعوامل المتعددة لتحقيق الرضاء الوظيفي وانعكاساته على الانتاجية. وتم جمع البيانات بشأن التوصل إلى طبيعة العلاقات بين العاملين وجودة الحياة الوظيفية ومحاولة ربطها بالبيئة الاجتماعية وهيكلية العائلة من عينة عشوائية للعمالة في منظمات إسبانية، وبذلك اهتمت الدراسة بدراسة جودة الحياة الوظيفية والظروف الواقعة في بيئة العمل، وقيم العاملين واتجاهاتهم نحو العمل.

وتوصلت الدراسة إلى وجود ارتباط قوي بين رأس المال الاجتماعي وجودة الحياة الوظيفية، وأن رأس المال الاجتماعي بأبعاده المتمثلة بالثقة والارتباط وشبكة العلاقات غير الرسمية والمشاركة هي عوامل جيدة للتنبؤ بجودة الحياة الوظيفية في المنظمات والمتمثلة بساعات العمل الأسبوعية ومستوى الهرمية، والإشراف وسنوات الخدمة في المنظمة وظروف العمل الخطرة.

وأوصت الدراسة بتطوير معايير قياس رأس المال الاجتماعي والذي يمكن أن يكون أداة مهمة لتحقيق التطور والاندماج في برامج الدول لا سيما الأقل تطوراً.

٢ـ دراسات في الانتماء التنظيمي:

من خلال الاطلاع على الدراسات التي أجريت في موضوع الانتماء التنظيمي يمكن تقسيم هذه الدراسات من وجهة نظر الباحثين إلى محورين:

المحور الأول: يتناول الانتماء كمتغير تابع يخضع لتأثير العديد من المتغيرات، فقد درست الرضاء الوظيفي، والقيادة، وتمكين العاملين وأثرها على الانتماء، إضافةً إلى الثقافة التنظيمية والانتماء التنظيمي وسمات فرق العمل، وهذا ما مثلته الدراسات الآتية:

فقد جاءت دراسة (نعساني، ٢٠٠٢) بعنوان "اختبار اتجاه العلاقة السببية بين الرضا الوظيفي والانتماء التنظيمي: بالتطبيق على المستشفيات الجامعية بالقاهرة الكبرى" للتعرف على طبيعة العلاقة السببية المعنوية بين الرضا الوظيفي والانتماء التنظيمي في المستشفيات الجامعية في محافظة القاهرة والمتمثلة بمستشفيات جامعة القاهرة، وجامعة عين شمس، وجامعة الأزهر. وكان تركيز الدراسة على محاولة التعرف على اتجاه العلاقة الأسبقية من الرضا إلى الانتماء أو من الانتماء إلى الرضا أو إذا كان اتجاه العلاقة السببية

متبادلاً في المستشفيات موضع الدراسة.

واعتمدت الدراسة على الاستبيان لجمع البيانات من عينة من الأطباء بلغت (٣٣٠) مفردة. وتوصلت الدراسة إلى وجود اتجاه لأسبقية العلاقة السببية بين الرضا الوظيفي والانتماء التنظيمي في المستشفيات موضع الدراسة، كما بينت عدم وجود علاقة سببية من الانتماء إلى الرضا وعدم وجود علاقة سببية متبادلة بين الرضا والانتماء. وبذا فقد أكدت الدراسة بأن الرضا الوظيفي محدد قوي للانتماء التنظيمي، ولذلك أوصت إدارة المستشفيات بأن تعزز الانتماء التنظيمي للأطباء العاملين من خلال التركيز على استخدام استراتيجيات تعزز الرضا الوظيفي.

كما هدفت دراسة (Loke & Crawford, 1999) وعنوانها "العلاقة بين الانتماء والثقافة التنظيمية، الثقافة الفرعية، ونمط القيادة، والرضا الوظيفي في التطوير والتغيير التنظيمي" إلى بحث العلاقة بين الثقافة الرئيسية والفرعية مع الانتماء التنظيمي، وكذلك ربط العلاقة لهذه المتغيرات مع نمط القيادة والرضا الوظيفي والخصائص الشخصية كالعمر والمستوى التعليمي وعدد سنوات الخدمة، وذلك في المستشفيات الكبرى في ولاية سدني الأمريكية. واستخدم الاستبيان لجمع البيانات من عينة من الممرضات في المستشفيات موضع الدراسة وبلغت العينة (٢٥١) ممرضة.

وتوصلت الدراسة إلى أن الثقافة التنظيمية الرئيسية والفرعية لها ارتباط جوهري مع الانتماء التنظيمي على الرغم من أن الثقافة الفرعية لها ارتباط أكبر مع الانتماء، كما أظهرت أن مستوى الرقابة ودرجة التفاعلات ومستوى المهنية لها تأثيرات مهمة على الأداء، كما أن نمط القيادة والرضا الوظيفي ودرجة المشاركة ذات علاقة إيجابية قوية مع الانتماء التنظيمي، وبينت الدراسة أيضاً وجود ارتباط إيجابي ضعيف بين العمر والانتماء بينما مستويات التعليم وسنوات الخدمة ليس لها ارتباط مع الانتماء التنظيمي.

وأوصت الدراسة بخلق ثقافة تنظيمية قائمة على تفعيل المشاركة وتخفيف الثقافة البيروقراطية ومحاولة تحقيق درجات عالية من رضا العاملين عن عملهم.

وفي نفس المحور جاءت دراسة(Bruce, et al., 2004) بعنوان " القيادة التحويلية والانتماء التنظيمي: الدور الوسيط للتمكين النفسي، والدور الوسيط للمسافة الهيكلية" لفحص ما إذا كان التمكين النفسي يتوسط التأثيرات للقيادة التحويلية على الانتماء التنظيمي، وكذلك توضيح كيف ان المسافة الهيكلية بين القادة والأتباع يتوسط العلاقة بين القيادة التحويلية والانتماء التنظيمي وذلك في المستشفيات العامة الكبيرة في سنغافورة.

واعتمدت الدراسة على الاستبيان لجمع البيانات من عينة من الممرضات بلغت (٥٢٠) ممرضة في تلك المستشفيات. وتوصلت الدراسة إلى أن التمكين النفسي يتوسط العلاقة بين القيادة التحويلية والانتماء التنظيمي ويشكل مشابه فالمسافة الهيكلية بين القادة والأتباع يتوسط العلاقة بين القيادة التحويلية والانتماء التنظيمي، كما أظهرت الدراسة أن الاختلاف في مستويات الانتماء التنظيمي للممرضات يعود إلى الاختلاف في مستويات تمكينهم مع اعتبار عملهم مع قادتهم، وأن الممرضات الممكنات أظهرن مستويات عالية من الانتماء التنظيمي.

وقد أوصت الدراسة بإجراء أبحاث مستقبلية تركز

بشكل أكبر على التأثيرات المباشرة وغير المباشرة للقيادة التحويلية على البناء النفسي مثل التمكين والانتماء التنظيمي.

وكذلك هدفت دراسة (Eunmi, 1999) بعنوان "الانتماء المهني كوسيط معقد للانتماء التنظيمي واتجاهات دوران العمل" للبحث عن الدور الذي يتوسط انتماء المهنة في العلاقات بين إدراك الموظفين لممارسة الشركة والانتماء التنظيمي وبين الانتماء التنظيمي واتجاهات دوران العمل، أي التركيز على البحث عن الأثر للانتماء للمهنة في الانتماء التنظيمي واتجاهات دوران العمل في مؤسسات بحثية في مجال الأعمال في كوريا.

واعتمدت الدراسة على الاستبيان لجمع المعلومات من عينة بلغت (٢٢٥) باحثًا، وأظهرت بأن الانتماء التنظيمي يتشكل من الانتماء العاطفي والمستمر، وأن انتماء المهنة يتوسط الأثر لإدراك الموظفين لدعم الإشراف في الانتماء العاطفي، كما أن الانتماء للمهنة يتوسط التأثير للانتماء العاطفي في توجهات دوران العمل، كما وجدت الدراسة بأن الأفراد يصبحون منتمين لمنظمتهم عندما يدركون بأنها تواصل دعمهم وتزودهم بالتدريب الملائم، وممارسة المشرفين أعمالهم بشكل جيد. وأشارت كذلك أن الأفراد الأكثر انتماءً لا يميلون إلى ترك منظمتهم.

وقد أوصت الدراسة بأن يعطي المدراء الاهتمام بإدارة المهن للمرؤوسين، وضرورة توسيع العينة لتشمل أفراد بثقافات مختلفة.

وأخيراً جاءت دراسة (الرشيدي، ٢٠٠٩) بعنوان " مدى توافر سمات فرق العمل وأثرها في الالتزام التنظيمي لدى مدراء الدوائر الحكومية في منطقة المدينة المنورة في المملكة العربية السعودية". للتعرف على مدى توافر سمات فرق العمل وأثرها في الالتزام التنظيمي لدى مدراء الدوائر الحكومية في منطقة المدينة المنورة في السعودية، وقد استخدم الاستبيان لجمع البيانات من عينة بلغت (٥١٨) مدير، وتوصلت الدراسة إلى أن تصورات المدراء لسمات فرق العمل جاءت بدرجة مرتفعة، أما تصوراتهم لمستوى الالتزام التنظيمي جاءت بدرجة متوسطة، وهناك وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد سمات فرق العمل في الالتزام التنظيمي، وهناك فروق ذات دلالة إحصائية لسمات فرق العمل وللالتزام التنظيمي تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

وقد أوصت الدراسة بخلق ثقافة تنظيمية تعزز سمات فرق العمل في البيئة التنظيمية والارتقاء بهذه السمة إلى المستويات العليا المرغوب بها من خلال المناقشات الدورية وتحليل دراسة الحالات التنظيمية لتعزيز مستوى الالتزام التنظيمي.

المحور الثاني: وشمل بعض الدراسات التي تناولت الانتماء التنظيمي كمتغير مستقل يؤثر على جوانب متعددة كفعالية المنظمة وسلوك الأفراد، وهذا ما مثلته الدراسات التالية وهي دراسة (Jeffery & Irving, 2010) بعنوان " العلاقة بين سلوك وحياة انتماء طلاب الجامعة: اكتشاف طبيعة تأثيرات المحيط" التي هدفت إلى فحص مدى عمومية نموذج "Meyer Hescovitch" بشأن التأثيرات المتفاعلة لعناصر الانتماء التنظيمي المتمثلة بالانتماء العاطفي، والمعياري، والمستمر على سلوك الطلاب في الجامعات الكندية.

كما هدفت إلى فحص التأثيرات المتبادلة لعناصر الانتماء التنظيمي على السلوك وتحليل تركيبة الانتماء التنظيمي ومخرجاته على الجامعة، وكذلك محاولة تزويد نقطة بداية لتطوير معرفة منظمة عن السلوك في إطار العلاقة بين السلوك التنظيمي وأدب إدارة التعليم.

واستخدمت الدراسة عينة من طلاب البكالوريوس في جامعات كندية وتحديداً في كليات إدارة الأعمال، وقد بلغت العينة (٢٨٧) طالب. وتوصلت الدراسة إلى دعم التأثيرات المتفاعلة لعناصر الانتماء الثلاث على السلوك، وقدمت بعض النتائج في مخرجات الانتماء التنظيمي على سلوك الطلبة. كما أظهرت بأن الطلبة الذين لديهم مستويات عالية من الانتماء العاطفي أكثر إمكانية للبقاء في جامعتهم وبرامجهم الأكاديمية من أولئك ذوي المستويات المنخفضة. وأوصت الدراسة بإجراء المزيد من الدراسة لفحص أثر المستويات التنظيمية في مستويات الانتماء التنظيمي.

كما جاءت دراسة (Harold & James, 2007) بعنوان "تقييم تجريبي للانتماء التنظيمي والفعالية التنظيمية" لتهدف إلى محاولة ربط الانتماء التنظيمي للموظفين في المستويات الدنيا بفعالية المنظمة وتحديداً في منظمات خدمات النقل في غرب الولايات المتحدة. وقد صممت الدراسة لفحص مدى وجود علاقة منظمة بين الانتماء التنظيمي للموظفين ومنظماتهم ومؤشرات الفعالية التنظيمية، واعتمدت الدراسة على قياس الانتماء بالتركيز على قيمة الانتماء لدعم أهداف المنظمة والانتماء للبقاء في عضوية المنظمة.

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين مؤشرات الفعالية والانتماء التنظيمي ككل ممثل بقيمة الانتماء والانتماء للبقاء، كما وجدت بأن الانتماء التنظيمي يرتبط بشكل جوهري مع تكيف المنظمة ومستويات التأخير ودوران العمل ولكنه لا يرتبط مع الغياب أو تكلفة التشغيل. كما أظهرت بأن دوران العمل من أكثر العناصر ارتباطاً بالانتماء للبقاء منه مع قيمة الانتماء.

وأوصت الدراسة بالاهتمام بالعديد من العوامل في إطار قياس فعالية المنظمة والانتماء التنظيمي بشكل أكثر تكاملاً مما تم تناوله في هذه الدراسة.

كما أجرى (الرجبي، ٢٠٠٤) دراسة بعنوان "العلاقة بين الالتزام المهني والالتزام التنظيمي والصراع"، ولغرض تحقيق هدف الدراسة المتمثل بفحص الصراع المهني والتنظيمي الذي يواجه المحاسبين في الأردن فقد تم تطبيق الدراسة على مجموعة من المحاسبين ومدققي الحسابات في الأردن، وأظهرت الدراسة أن هناك علاقة سالبة بين الالتزام التنظيمي والإشباع الوظيفي والصراع ، في حين أن هناك علاقة موجبة بين الالتزام المهني والصراع، وأن الصراع يعد دالة الالتزام التنظيمي والالتزام المهني والتفاعل المشترك لهذين العاملين.

ما يميز الدراسة عن الدراسات السابقة

قامت هذه الدراسة بالاطلاع على عناصر جودة الحياة الوظيفية التي تم اختيارها ودراستها من قبل الدراسات السابقة إضافةً إلى الأبعاد الأساسية التي يمكن الاعتماد عليها لقياس الانتماء التنظيمي للعاملين.

إلا أن الدراسة اختلفت عما سبقها من الدراسات بطبيعة عناصر جودة الحياة الوظيفية التي تم انتقاؤها

لتناسب طبيعة شركات الصناعات الاستخراجية، كما أن الشركات التي طبقت عليها الدراسة مثلت الصناعات الاستخراجية والتي لم تدرس فيها عوامل جودة الحياة الوظيفية، إذ أن التطبيق كان في منظمات إعلام أو مستشفيات أو جامعات وغيرها.

فضلاً عن أنه لم يتم الربط بين عناصر جودة الحياة الوظيفية بالانتماء التنظيمي ودراسة الأثر لتلك العناصر على الانتماء التنظيمي وتحديداً في المملكة الأردنية الهاشمية، وهذا ما قامت به الدراسة.

رابعاً: تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها

١- الإجابة عن أسئلة الدراسة

السؤال الأول : ما مدى توافر عناصر جودة الحياة الوظيفية (المشاركة في اتخاذ القرارات، الأجور والمكافآت والمزايا الوظيفية، الاستقرار والأمان الوظيفي، خصائص وظروف العمل، تشكيل فرق العمل) في شركات الصناعات الاستخراجية من وجهة نظر المبحوثين ؟ وما ترتيب عناصر جودة الحياة الوظيفية وفقاً لأهميتها من وجهة نظر المبحوثين؟

الجدول رقم (٣). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مستوى توافر عناصر جودة الحياة الوظيفية (المشاركة في اتخاذ القرارات، الأجور والمكافآت والمزايا الوظيفية، الاستقرار والأمان الوظيفي، خصائص وظروف العمل، تشكيل فرق العمل) في شركات الصناعات الاستخراجية.

الرقم	الترتيب	العامل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
١	٢	المشاركة في اتخاذ القرارات	٣,٨٢	٠,٣٧	مرتفع
٢	٤	الأجور والمكافآت والمزايا الوظيفية	٣,٥٦	٠,٤٢	مرتفع
٣	٣	الاستقرار والأمان الوظيفي	٣,٨١	٠,٤٤	مرتفع
٤	١	خصائص وظروف العمل	٤,٠٣	٠,٣٧	مرتفع
٥	٥	تشكيل فرق العمل	٢,٣٢	٠,٢٢	منخفض
-	-	عناصر جودة الحياة الوظيفية كاملة	٣,٤٨	٠,٢٨	متوسط

يلاحظ من بيانات الجدول رقم (٣) وجود درجة متوسطة لتوافر عناصر جودة الحياة الوظيفية حيث جاء المتوسط الحسابي العام لعناصر جودة الحياة الوظيفية مجتمعة بدرجة متوسطة، وبلغ (٣,٤٨) وبانحراف معياري بلغ(٠,٢٨)، وقد جاء عنصر خصائص وظروف العمل في المرتبة الأولى بين عناصر جودة الحياة الوظيفية وبدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي بلغ (٤,٠٣)، ثم جاء في المرتبة الثانية عنصر المشاركة في اتخاذ القرارات وبدرجة مرتفعة وبمتوسط حسابي بلغ (٣,٨٢)، واحتل عنصر الاستقرار والأمان الوظيفي المرتبة الثالثة وبدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي بلغ (٣,٨١)، وفي المرتبة الرابعة جاء عنصر الأجور والمكافآت والمزايا الوظيفية وبدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي بلغ (٣,٥٦)، في حين احتل المرتبة الأخيرة وبدرجة منخفضة عنصر تشكيل فرق العمل وبمتوسط حسابي بلغ (٢,٣٢).

وتشير هذه النتائج إلى ان شركات الصناعات الاستخراجية تعمل على الاهتمام نوعاً ما بتوفير عناصر جودة حياة وظيفية للعاملين لديها، وهذا ما يتضح من خلال تركيز تلك الشركات على إسناد مهام تتسم بالتحدي والتنوع وتوفير فرص التقدم الوظيفي فيها، وكذلك توفير قدر عالٍ من مشاركة العاملين من خلال توفير درجة كافية من الحرية في أداء الأعمال وامتلاك الصلاحيات الكافية لاتخاذ القرارات وإكسابهم مهارات جديدة، كما توفر الشركات المبحوثة برامج تدريبية للعاملين تسعى لإكسابهم مهارات جديدة، إضافةً إلى تقديم رواتب وحوافز كافية للعاملين بشكل يتناسب مع كفاءاتهم وطبيعة المسؤوليات التي يقومون بها.

وعلى الرغم من اهتمام تلك الشركات بعناصر جودة الحياة الوظيفية سابقة الذكر إلا أنها لا تعتمد بشكل كبير على فرق العمل وتشكيل حلقات جودة، كما لا تمتلك معايير لتقييم العمل الجماعي وتقديم حوافز جماعية، وهذا ما فسره احتلال تشكيل فرق العمل في آخر عناصر جودة الحياة الوظيفية.

السؤال الثاني : ما مستوى أبعاد الانتماء التنظيمي (الانتماء العاطفي، الانتماء المستمر، الانتماء المعياري) في شركات الصناعات الاستخراجية من وجهة نظر المبحوثين؟

الجدول رقم (٤). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مستوى توفر أبعاد الانتماء التنظيمي (الانتماء العاطفي، الانتماء المستمر، الانتماء المعياري) في شركات الصناعات الاستخراجية.

رقم البعد	الترتيب	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
١	٢	الانتماء العاطفي	٣,٥٢	٠,٣٥	مرتفع
٢	٣	الانتماء المستمر	٣,٤٦	٠,٣٣	متوسط
٣	١	الانتماء المعياري	٣,٦٦	٠,٤١	مرتفع
-	-	أبعاد الانتماء التنظيمي كاملة	٣,٥٦	٠,٣٥	مرتفع

يتضح من بيانات الجدول رقم (٤) وجود درجة مرتفعة ومستوى عال من الانتماء التنظيمي للعاملين في الشركات الثلاث المبحوثة، حيث جاء المتوسط الحسابي العام لأبعاد الانتماء التنظيمي مجتمعة بدرجة مرتفعة، وبلغ (٣,٥٦) وبانحراف معياري بلغ(٠,٣٥)،وجاء بعد الانتماء المعياري في المرتبة الأولى بين أبعاد الانتماء التنظيمي وبدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي بلغ (٣,٦٦)، ثم جاء في المرتبة الثانية بعد الانتماء العاطفي وبدرجة مرتفعة وبمتوسط حسابي بلغ (٣,٩٤)، بينما احتل بعد الانتماء المستمر المرتبة الأخيرة وبدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي بلغ (٣,٤٦) .

وتفسر هذه النتائج وجود انتماء تنظيمي كبير للعاملين في شركات الصناعات الاستخراجية لشركاتهم، فهناك انتماء معياري مرتفع لدى العاملين إذ أن هناك تأكيد كبير من قبل العاملين بأن عملهم في الشركة كان قراراً صائباً، وهم ملتزمون أخلاقياً بالبقاء للعمل في الشركة، ولذلك فلديهم سعي للحصول على مراكز متقدمة في عملهم وعلى ضوء ذلك فهم يرغبون لتحقيق إنجاز متميز في شركتهم.

كما يتوافر انتماء عاطفي عالٍ لدى العاملين وذلك من خلال شعورهم بأنهم جزء من عائلة كبيرة وأن مشاكل شركتهم تمثل مشاكلهم، وأنهم يفتخرون بشركتهم كشركة عظيمة أمام زملائهم.

ومع وجود قدر مرتفع من الانتماء المعياري والعاطفي للعاملين في شركات الصناعات الاستخراجية إلا أن الانتماء المستمر لديهم جاء بمستوى أقل وهذا ما فسر احتلال الانتماء المستمر المرتبة الأخيرة وبدرجة متوسطة، إذ إن هناك رغبة متوسطة للبقاء مستقبلاً في الشركة، وأن هناك تطور لقدرات ومهارات العاملين نوعاً ما من خلال العمل في الشركة وأن الحصول على المزايا المادية والمعنوية مقبول من وجهة نظر العاملين.

السؤال الثالث: ما مستوى العلاقة الارتباطية بين متغير الدراسة المستقل (جودة الحياة الوظيفية) ومتغير الدراسة التابع (الانتماء التنظيمي) في شركات الصناعات الاستخراجية ؟

الجدول رقم (٥).مصفوفة معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين متغير الدراسة المستقل (جودة الحياة الوظيفية) ومتغير الدراسة التابع (الانتماء التنظيمي) في شركات الصناعات الاستخراجية.

رقم	البعد / العنصر	الانتماء العاطفي	الانتماء المستمر	الانتماء المعياري	أبعاد الانتماء التنظيمي كاملة
١	المشاركة في اتخاذ القرارات	٠,٥٢٤*	٠,٥٦٢*	٠,٣١١*	٠,٤٦٤*
٢	الأجور والمكافآت والمزايا الوظيفية	٠,٧٥١*	٠,٧٢٣*	٠,٧٢٢*	٠,٧٧٣*
٣	الاستقرار والأمان الوظيفي	٠,٨٠٦*	٠,٨٥٤*	٠,٨٨٠*	٠,٨٢٩*
٤	خصائص وظروف العمل	٠,٣٩١*	٠,٣٨٠*	٠,٣٢٩*	٠,٣٤٦*
	تشكيل فرق العمل	٠,٣٠٤*	٠,٣٦٢*	٠,٢٩٧*	٠,٣٦٠*
-	عناصر جودة الحياة الوظيفية كاملة	٠,٦٧٢*	٠,٦٠٨*	٠,٥٧٦*	٠,٥٧١*

*** ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.01$)**

باستخدام مصفوفة معامل ارتباط بيرسون يلاحظ من نتائج الجدول رقم (٥) وجود علاقات ارتباطية ذات دلالة إحصائية مهمة بين المتغير المستقل (عناصر جودة الحياة الوظيفية) مجتمعة مع المتغير التابع (أبعاد الانتماء التنظيمي) مجتمعة في شركات الصناعات الاستخراجية، حيث بلغت قيمة العلاقة الارتباطية بين عناصر جودة الحياة الوظيفية مجتمعة وأبعاد الانتماء التنظيمي مجتمعة (٠,٥٧١) على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$)، وهي نسبة ارتباط إيجابية، في حين بلغت أعلى قيم الارتباط في العلاقات كاملةً بين عنصر الاستقرار والأمان الوظيفي وأبعاد: الانتماء المعياري، والانتماء المستمر، والانتماء العاطفي، حيث بلغت قيمة العلاقة الارتباطية (٠,٨٨٠، ٠,٤٥٨، ٠,٦٠٨) على التوالي، يليها في القوة علاقة عنصر الأجور والمكافآت والمزايا الوظيفية ومع جميع ابعاد الانتماء التنظيمي، ثم يليها في القوة علاقة عناصر جودة الحياة الوظيفية مجتمعة مع كل من أبعاد الانتماء التنظيمي منفردة ومجتمعة.

وتنسجم هذه العلاقة مع كون العاملين يشعرون بالاستقرار الوظيفي المتعلق بإتاحة الفرصة لهم لتطوير قدراتهم والوصول لمراكز قيادية وتملك أسهم للشركة

يجعلهم يرغبون في إنجاز أداء متميز ويرغبون بشكل أكبر للبقاء في الشركة، ويشعرون بأنهم جزء من عائلة كبيرة ويفتخرون بها أمام الآخرين، كما أن الحصول على حوافز ورواتب كافية وملائمة لقدراتهم ومسؤولياتهم يزيد من انتمائهم التنظيمي.

ويمكن القول إن للمشاركة في اتخاذ القرارات من قبل العاملين وحصولهم على أجور ملائمة وشعورهم بالاستقرار الوظيفي وتوفير ظروف عمل ملائمة وتشكيل فرق العمل تدعم بشكل كبير تحسين مستوى الانتماء التنظيمي لدى العاملين، ووفقاً لذلك على تلك الشركات أن تهتم بتوفير عناصر جودة الحياة الوظيفية سابقة الذكر لعامليهم لتزيد من انتمائهم التنظيمي.

في حين كانت أقل العلاقات قوة بين عنصر تشكيل فرق العمل مع كل من أبعاد الانتماء التنظيمي منفردة ومجتمعة وبالقيم الواضحة في الجدول(5) ويتفق ذلك مع أن تشكيل فرق عمل وحلقات جودة وتقديم حوافز جماعية وتحديد أهدافها بشكل واضح لا يرتبط بشكل كبير بزيادة انتمائهم لشركاتهم .

٢- اختبار الفرضيات

أولاً: التأكد من صلاحية النموذج لاختبار فرضيات الدراسة :

الجدول رقم (٦). نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية.

	معدل التباين	قيمة R2	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمةF	مستوى الدلالة
أبعاد الانتماء التنظيمي	الانحدار الخطأ الكلي	٠,٥٢١	٥ ٥١١ ٥١٦	٣٤,١٢٥ ١٨,٥١٣ ٥٢,٦٣٨	٦,٣٤٩ ٠,١٧٤	**٤٣,٦٧**	*٠,٠٠٠

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة (α≤0.05).

** قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة (α≤0.05) ودرجات حرية (٥ ،٥١١) = ٢,٣٧ .

يتبين من النتائج الإحصائية في الجدول رقم (٦) ثبات صلاحية النموذج لاختبار فرضية الدراسة الرئيسية، استناداً إلى ارتفاع قيمة F المحسوبة والبالغة (٤٣,٦٧) للفرضية الرئيسية عن قيمتها الجدولية على مستوى دلالة (α≤0.05) ودرجات حرية (٥ ،٥١١) والبالغة (٢,٣٧) .

كما يتضح من نفس الجدول ما يدعم ذلك بأن المتغير المستقل الكلي عناصر جودة الحياة الوظيفية (المشاركة في اتخاذ القرارات، الأجور والمكافآت والمزايا الوظيفية، الاستقرار والأمان الوظيفي، خصائص وظروف العمل، تشكيل فرق العمل) مجتمعة في هذا النموذج يفسر ما مقداره (٥٢,١ ٪) من التباين في المتغير التابع الانتماء التنظيمي بأبعاده (الانتماء العاطفي،

الانتماء المستمر، الانتماء المعياري) مجتمعة في شركات الصناعات الاستخراجية، وهي قوة تفسيرية مرتفعة نسبياً تعكس درجة مقبولةً من قوة واستقرار نموذج الدراسة، مما يدل على أن هناك دوراً وأثراً مهماً للمتغير المستقل (عناصر جودة الحياة الوظيفية) مجتمعة في المتغير التابع (أبعاد الانتماء التنظيمي) مجتمعة، وبذلك تثبت صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية.

ثانياً: اختبار فرضية الدراسة:

الفرضية الرئيسية: « لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعناصر جودة الحياة الوظيفية (المشاركة في اتخاذ القرارات، والأجور والمكافآت والمزايا الوظيفية، والاستقرار والأمان الوظيفي، وخصائص وظروف العمل، وتشكيل فرق العمل) مجتمعة في أبعاد الانتماء التنظيمي (الانتماء العاطفي، والانتماء المستمر، والانتماء المعياري) مجتمعة في شركات الصناعات الاستخراجية.

الجدول رقم (٧).نتائج تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) لاختبار أثر المتغير المستقل (عناصر جودة الحياة الوظيفية) في المتغير التابع (أبعاد الانتماء التنظيمي) في الشركات الاستخراجية.

عناصر جودة الحياة الوظيفية	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T	مستوى دلالة T
المشاركة في اتخاذ القرارات	٠,٢٦٣	٠,٠٣٢	٠,٢٣٤	*٥,٩١٤	*٠,٠٠٠
الأجور والمكافآت والمزايا الوظيفية	٠,١٦٨	٠,٠٤٥	٠,١٨٢	*٣,٣٦٨	*٠,٠٠٦
الاستقرار والأمان الوظيفي	٠,٢٣٧	٠,٠٣٥	٠,١٧٤	*٤,٠١١	*٠,٠٠٠
خصائص وظروف العمل	٠,٢٧٣	٠,٠٤١	٠,٢٥٧	*٣,٨٢٧	*٠,٠٠٢
تشكيل فرق العمل	٠,٠٤٩	٠,٠٣٩	٠,٠٥١	**١,١٢٦	**٠,٢١٣
عناصر جودة الحياة الوظيفية مجتمعة	٠,٢٤٧	٠,٠٦١	٠,١٧٧	*٤,٠٨٥	*٠,٠٠٠

***ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة (α≤0.05).**

****غير دالة.**

يتبين من معطيات الجدول رقم (٧) ومن متابعة معاملات (Beta) واختبار (T) أن لعناصر جودة الحياة الوظيفية (المشاركة في اتخاذ القرارات، والأجور والمكافآت والمزايا الوظيفية، والاستقرار والأمان الوظيفي، وخصائص وظروف العمل) تحديداً أثرا ذا دلالة إحصائية في الانتماء التنظيمي بأبعاده (الانتماء العاطفي، والانتماء المستمر، والانتماء المعياري) مجتمعة، وجاء هذا التأثير بدلالة ارتفاع معاملات (Beta) لهذه الأبعاد وقد بلغت (٠,٢٣٤، ٠,١٨٢، ٠,١٧٤، ٠,٢٥٧)، واستناداً إلى ارتفاع قيم (T) المحسوبة لعناصر جودة الحياة الوظيفية السابقة والبالغة (٥,٩١٤، ٣,٣٦٨، ٤,٠١١، ٣,٨٢٧) على التوالي عن قيمتها الجدولية البالغة (١,٦٤٥) عند مستوى دلالة (α≤0.05) ودرجة حرية (٥١١) .

كما تشير النتائج الإحصائية من نفس الجدول إلى أن عنصر (تشكيل فرق العمل) ليس له أثر ذو دلالة إحصائية في المتغير التابع الانتماء التنظيمي بأبعاده (الانتماء العاطفي، والانتماء المستمر، والانتماء المعياري)، مجتمعة استناداً لانخفاض قيمة (Beta) للعنصر السابق والبالغة (٠,٠٥١) كما بلغت قيم (T)

المحسوبة لهذا العامل (١,١٢٦) وهي قيمة أقل من القيمة الجدولية البالغة(١,٦٤٥) عند مستوى دلالة (α≤0.05) ودرجة حرية (٥١١).

وبناء على ما تقدم فإن لعناصر جودة الحياة الوظيفية (المشاركة في اتخاذ القرارات، والأجور والمكافآت والمزايا الوظيفية، والاستقرار والأمان الوظيفي، وخصائص وظروف العمل) تحديداً أثرا ذا دلالة إحصائية في الانتماء التنظيمي بأبعاده (الانتماء العاطفي، والانتماء المستمر، والانتماء المعياري) مجتمعة، وهذا يعني رفض الفرضية الرئيسية جزئياً فيما يتعلق بعناصر جودة الحياة الوظيفية (المشاركة في اتخاذ القرارات، والأجور والمكافآت والمزايا الوظيفية، والاستقرار والأمان الوظيفي، وخصائص وظروف العمل) وقبولها فيما يتعلق بعامل (تشكيل فرق العمل).

وتدعيماً للنتيجة السابقة فقد تم إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Stepwise Multiple Regression Analysis) لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية في أبعاد الانتماء التنظيمي.

الجدول رقم (٨).نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Stepwise Multiple Regression Analysis) للتنبؤ بالانتماء التنظيمي من خلال (المشاركة في اتخاذ القرارات، والأجور والمكافآت والمزايا الوظيفية، والاستقرار والأمان الوظيفي، وخصائص وظروف العمل، وتشكيل فرق العمل) كأبعاد للمتغير المستقل عناصر جودة الحياة الوظيفية.

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ بالانتماء التنظيمي	قيمة R2	قيمة T	مستوى دلالة T
خصائص وظروف العمل	٠,٤٤٢	١٠,٤٣٥*	٠,٠٠٠*
المشاركة في اتخاذ القرارات	٠,٤٧٥	٨,٦٤١*	٠,٠٠٠*
الاستقرار والأمان الوظيفي	٠,٥٠٩	٥,٥٤٦*	٠,٠٠٥*
الأجور والمكافآت والمزايا الوظيفية	٠,٥٢١	٤,٨٣٠*	٠,٠٠٠*

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة(α≤0.05) .

اعتماداً على النتائج الواردة في الجدول (٨)، يتبين أن عنصر خصائص وظروف العمل هو أكثر العناصر تأثيراً في أبعاد الانتماء التنظيمي مجتمعة وهو بذلك ذو أثر مهم في المتغير التابع (أبعاد الانتماء التنظيمي) إذ يفسر ما مقداره (٤٤,٢٪) من التباين في المتغير التابع أبعاد الانتماء التنظيمي، وجاء ثانياً عنصر المشاركة في اتخاذ القرارات حيث يفسر مع عنصر خصائص وظروف العمل ما مقداره(٤٧,٥٪) من التباين في المتغير التابع أبعاد الانتماء التنظيمي ، وحل ثالثاً عنصر الاستقرار والأمان الوظيفي حيث يفسر مع عنصري خصائص وظروف العمل، والمشاركة في اتخاذ القرارات ما مقداره(٥٠,٩٪) من التباين في المتغير التابع أبعاد الانتماء التنظيمي ، ، وجاء أخيراً عنصر الأجور والمكافآت والمزايا الوظيفية حيث يفسر مع عناصر الجودة الثلاث السابقة، ما مقداره(٥٢,١٪) من التباين في المتغير التابع أبعاد الانتماء التنظيمي ، ويأتي ذلك

مدعماً بدلالة ارتفاع قيم (T) المحسوبة للأبعاد السابقة والبالغة (٤٣٥, ١٠، ٦٤١, ٨، ٥٤٦, ٥، ٨٣٠, ٤) على التوالي عن قيمتها الجدولية البالغة (٦٤٥, ١) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ودرجة حرية (٥١١)، في حين لم يظهر عنصر تشكيل فرق العمل في معادلة الانحدار المتعدد التدريجي على اعتبار أنه عنصر غير دال إحصائيا وضعيف في تفسير التباين في المتغير التابع أبعاد الانتماء التنظيمي مجتمعة وجاء ذلك استنادا لانخفاض قيمة (Beta) وقيمة (T) المحسوبة عن الجدولية له.

مناقشة النتائج

حاولت الدراسة فحص وتحليل أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية في تحسين الانتماء التنظيمي في شركات الصناعات الاستخراجية الأردنية وتوصلت الدراسة الى النتائج الآتية:

١- إن مستوى توافر عناصر جودة الحياة الوظيفية مجتمعة وفق تصورات المبحوثين كانت بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤٨, ٣) وهذا يعني أن عناصر جودة الحياة الوظيفية متوفرة بمستويات متوسطة في الشركات المبحوثة، إلا أن مستويات التوافر كانت متفاوتة وقد جاءت الأهمية النسبية لهذه العوامل مرتبة على النحو الآتي: خصائص وظروف العمل، المشاركة في اتخاذ القرارات، الاستقرار والأمان الوظيفي، الأجور والمزايا الوظيفية، وأخيراً جاء عنصر تشكيل فرق العمل. وتنسجم الأهمية النسبية لهذه العناصر مع دور هذه العناصر في تحقيق الانتماء التنظيمي كما سيتضح في النتيجة المتعلقة بالأثر بينهما. ومعنى ذلك أن الشركات المبحوثة تولي نوعاً من الاهتمام بعناصر جودة الحياة الوظيفية ممثلةً بخصائص وظروف العمل، والمشاركة في القرارات، والاستقرار الوظيفي، والأجور وتختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Sarji, Dargahi, 2006) التي أظهرت مستوى جودة حياة وظيفية متدنية في المنظمات محل الدراسة، وكذلك تختلف مع نتائج دراسة (Rajib, 2008) التي أشارت إلى انخفاض نسبي في مستوى جودة الحياة الوظيفية. كما تختلف أيضاً مع نتائج دراسة (عبد الحميد المغربي، ٢٠٠٤) والتي بينت انخفاض نسبي في جودة حياة العمل.

٢- إن مستوى توافر أبعاد الانتماء التنظيمي مجتمعة في الشركات المبحوثة جاءت بدرجة مرتفعة وبمتوسط حسابي عام بلغ (٥٦, ٣) وهذا يؤكد على أن أبعاد الانتماء التنظيمي متوفرة بمستويات مرتفعة وفق استجابات المبحوثين، وقد جاء ترتيب توافر هذه الأبعاد كالآتي: بعد الانتماء المعياري ، بعد الانتماء العاطفي، بعد الانتماء المستمر .

ويفسر ذلك بوجود انتماء تنظيمي قوي لدى العاملين في شركات الصناعات الاستخراجية، وتختلف هذه النتيجة نوعاً ما مع نتيجة دراسة (Bruce, et al., 2004) التي أظهرت اختلاف في مستويات الانتماء في العينة المبحوثة، وتختلف كذلك مع نتائج دراسة (الرشيدي، ٢٠٠٩) التي أظهرت أن هناك درجة متوسطة من الانتماء التنظيمي.

٣- إن هناك علاقة ارتباطية قوية ذات صبغة إيجابية بين المتغير المستقل: عناصر جودة الحياة الوظيفية مجتمعة والمتغير التابع: أبعاد الانتماء التنظيمي مجتمعة بلغت قوتها (٥٧١, ٠) وفق تصورات العاملين في

الشركات المبحوثة، مما يمهد لقياس الأثر بينهما، وكان أقوى ارتباط من نصيب عنصر الاستقرار والأمان الوظيفي وأبعاد: الانتماء المعياري، والانتماء المستمر، والانتماء العاطفي على التوالي، يليها في القوة علاقة عنصر الأجور والمكافآت والمزايا الوظيفية ومع جميع ابعاد الانتماء التنظيمي، ثم يليها في القوة علاقة عناصر جودة الحياة الوظيفية مجتمعة مع كل من أبعاد الانتماء التنظيمي منفردة ومجتمعة.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Bruce, et al., 2004) التي أظهرت أن للرضا الوظيفي والمشاركة في القرارات علاقة إيجابية مع الانتماء التنظيمي.

وتفسر العلاقة الإيجابية بين العناصر والأبعاد على افتراض أن تحقيق الانتماء التنظيمي للعاملين الذي تنشده الشركات يحتاج إلى توفير عناصر جودة حياة وظيفية بشكل إيجابي.

٤- إن عناصر جودة الحياة الوظيفية (المشاركة في اتخاذ القرارات، والأجور والمكافآت والمزايا الوظيفية، والاستقرار والأمان الوظيفي، وخصائص وظروف العمل) لها أثر ذو دلالة إحصائية في الانتماء التنظيمي بأبعاده (الانتماء العاطفي، والانتماء المستمر، والانتماء المعياري) مجتمعة، إلا أن عنصر (تشكيل فرق العمل) ليس له أثر ذو دلالة إحصائية في المتغير التابع الانتماء التنظيمي بأبعاده (الانتماء العاطفي، والانتماء المستمر، والانتماء المعياري) مجتمعة.

وتبين أن عنصر خصائص وظروف العمل هو أكثر العناصر تأثيراً في أبعاد الانتماء التنظيمي مجتمعة، تلاه عنصر المشاركة في اتخاذ القرارات وحل ثالثاً عنصر الاستقرار والأمان الوظيفي ، وجاء أخيراً عنصر الأجور والمكافآت والمزايا الوظيفية، في حين لم يظهر عنصر تشكيل فرق العمل في معادلة الانحدار المتعدد التدريجي على اعتبار أنه عنصر غير دال إحصائيا وضعيف في تفسير التباين في المتغير التابع أبعاد الانتماء التنظيمي في شركات الصناعات الاستخراجية، وتتناقض هذه النتيجة مع نتائج دراسة (الرشيدي، ٢٠٠٩) التي أوضحت وجود أثر إيجابي لفرق العمل وتشكيلها على الانتماء التنظيمي.

وتتطابق صيغة ترتيب العناصر في الأثر مع صيغة ترتيب العناصر في التوافر في الشركات المبحوثة حيث كان أقل عناصر جودة الحياة الوظيفية توافراً هو نفس العنصر الذي لم يكن له أثر في أبعاد الانتماء التنظيمي ، كما أن العناصر المتوفرة بالدرجات المرتفعة هي ذات الأثر في أبعاد الانتماء وهذا يدعم أن توافر العناصر بدرجات مرتفعة يكون له انعكاسه وأثره الإيجابي على تحقيق مستوى الانتماء التنظيمي المنشود.

التوصيات

في ضوء أهداف الدراسة والتي تركز على تحقيق الانتماء التنظيمي للعاملين في المنظمات من خلال الاهتمام بعناصر جودة الحياة الوظيفية وفي اطار نتائجها، توصي الدراسة بالآتي:

١- الاهتمام المستمر بتحسين عناصر جودة الحياة الوظيفية للعاملين في شركات الصناعات الاستخراجية لتحقيق مزيد من الانتماء التنظيمي لهم وذلك من خلال ما يلي:

أ) إعادة تصميم الأعمال بحيث تتسم بواجبات ومسؤوليات متنوعة وتمثل تحدي لمن ينجزها، إضافة إلى توفير فرص التقدم الوظيفي للوصول لمراكز قيادية.

ب) توفير قدر أكبر لمشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، ومنح مزيد من السلطات والصلاحيات في أداء الأعمال.

ج) تحقيق قدر أكبر من استقرار العاملين وظيفياً، ومشاركتهم في أرباح الشركة، وإمكانية تملك أسهمها، وتمكين العاملين من تطوير قدراتهم.

د) توفير العديد من الحوافز المادية والمعنوية والاستمرار في تحسين أجور العاملين.

هـ) تشكيل فرق عمل متعددة وتمكينها بصلاحيات واسعة وتوفير أسس موضوعية لتقييم أدائها، وإعطاء مزيد من الحوافز لأعضائها.

٢- محاولة قياس مستويات الانتماء التنظيمي للعاملين بشكل دائم ومنتظم بأبعاده المختلفة المعياري والعاطفي والمستمر، للمحافظة على مستوى مرتفع من الانتماء الذي ينعكس بآثار إيجابية متعددة على الأداء الوظيفي وتحقيق التميز للشركات كما أظهرت بعض الدراسات.

٣- إجراء المزيد من الدراسات حول أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية على الانتماء التنظيمي في منظمات أخرى مختلفة في طبيعة أعمالها كالمنظمات التعليمية والصحية في الأردن بحيث تشمل هذه الدراسات لعناصر أخرى لجودة الحياة الوظيفية.

والتركيز بشكل أكثر عمقاً على دراسة الانتماء التنظيمي وبشكل أكثر تحديداً بعد الانتماء المعياري الذي لم يتم التركيز عليه بشكل كبير في العديد من الدراسات السابقة.

المراجع

باللغة العربية

إسماعيل، محمد أحمد، (٢٠٠٨)، « تقنيات وأدوات التدخل للتطوير التنظيمي وأهم مبرراته»، متوفر في: http:www.hrdis cussion. Com/hr784,html.

البوسعيدي، بدر بن سيف، (٢٠٠٧)، مدى مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات الإدارية وأثرها على الالتزام التنظيمي في ديوان البلاط السلطاني بسلطنة عمان، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة.

جاد الرب، سيد محمد، (١٩٩٩)، "جودة الحياة الوظيفية في شركات قطاع الأعمال"، بحث مقدم للجنة العلمية للترقية، كلية إدارة الأعمال، ص ص ٧-٢٥.

جاد الرب، سيد محمد، (٢٠٠٥)، إدارة الموارد البشرية: موضوعات وبحوث متقدمة، القاهرة: مطبعة العشري.

جاد الرب، سيد محمد، (٢٠٠٨)، جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية، القاهرة: مطبعة العشري.

الحراحشة، محمد أحمد وسامر البشابشة، (٢٠٠٦)، "أثر حاجات ميكليلاند (McClelland) على الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الأجهزة الحكومية في محافظة الكرك"، مجلة جامعة الشارقة، مجلد(٣)، العدد (٢)، ص ص ١١-٥٤.

حريم، حسين، (٢٠٠٩)، السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

الرجبي، محمد تيسير عبد الحكيم (٢٠٠٤)، العلاقة بين الالتزام المهني والالتزام التنظيمي والصراع: دراسة مطبقة على مدققي الحسابات والمحاسبين في الأردن، المجلة العربية للعلوم الإدارية، الكويت، مجلد (١١)، ع (١)، ص ٣٧-٦٦.

الرشيدي، محمد ربيعان،(٢٠٠٩)، مدى توافر سمات فرق العمل وأثرها في الالتزام التنظيمي لدى مدراء الدوائر الحكومية في منطقة المدينة المنورة في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، كلية إدارة الأعمال.

عباس، سهيلة وعلي الزاملي، (٢٠١٠)، " التطوير التنظيمي وجودة حياة العمل"، مجلة علوم إنسانية، www-ulumnl، السنة السابعة، العدد ٤٤.

العنزي، سعد وأحمد صالح، (٢٠٠٩)، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، عمان: دار اليازوري للنشر.

فودة، عبد الله،(٢٠٠٧)، " الثقافة التنظيمية وأثرها على الانتماء التنظيمي"

مصطفى، أحمد ماهر، (١٩٩٩)، " أساليب قياس جودة الحياة الوظيفية، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، كلية التجارة، الإسكندرية، المجلد ٣٧، العدد الأول، ص ص ١٠٩-١٨٩.

المغربي، عبد الحميد، (٢٠٠٤)، " جودة حياة العمل وأثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي: دراسة ميدانية"، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، العدد (٢).

مهيدات، محمد، (٢٠٠٩)، " الانتماء الوظيفي والرضا عن العمل" متوفر في:

http://www.9179n.com/vb/sho wthread.ph?=29528.

نعساني، عبد المحسن، (٢٠٠٢)، " اختبار اتجاه العلاقة السببية بين الرضا الوظيفي والانتماء التنظيمي: بالتطبيق على المستشفيات الجامعية بالقاهرة الكبرى"، بحث مقدم لمؤتمر الاتجاهات الحديثة في إدارة المستشفيات الخاصة والحكومية في الوطن العربي، القاهرة، ١٢- ١٤ مارس. متوفر في:

http:// www.blogspot.com/05/blog-post,html

باللغة الإنجليزية

Allen, N. J. & Meyer J. P., (1996), "Affective Continuance and Normative Commitment to the Organizational: an Examination of Construct Validity", Journal of Vocational Behavior, Vol. 49, pp. 255-270.

Ananymous, (2005), Frequently Asked Question, Available from http://www.hhs.gov/ohr/ faqsindex. html.

Beukema, L., (1987). “Kwaliteit Van De Arbeidstijdverkorting [Quality of reduction of working hours]. Groningen: Karstapel”. In: Suzanne, E.J. Arts, Ada Kerkstra, Jouke Van Der Zee, and Huda Huyer Abu Saad, (eds.) (2001). Quality of Working Life and Workload in Home Help Services: A Review of the Literature and a Proposal for a Research Model. Scandinavian Journal of Caring Society, 15, pp. 12-24.

Bruce, Avolio et al., (2004), “ Transformational Leadership and Organizational Commitment:

International Journal of Police Strategies & Management, Vol(28),

Garry, Blau and Kimberly, Boal, (1989), " Using Involvement and Organizational Commitment Interactive to Predict Turnover", Journal of Management, Vol. 15, No. 1, pp. 115-172.

Hackman, J .R. & Oldham, G.R. , (1980). Work design in the organization context . Organizational Behavior , Vol.2., PP.247-278.

Harold L. Angle , James L. Perry, (2007), " An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness", http:// www jstor/orj/journal/c john.htm, pp. 1-14. http://www.EWON.com.au

Jeffery, J.MC Nally and Irving, p. Gregory (2010), " The Relationship Between University Student Commitment Profiles and Behavior: Exploring the Nature of Context Effects", Journal of Leadership and Organizational Studies, http:// jlo.sagepub. Com/content, pp. 201-215.

Lau, R s m, Bruce, E M., (1998), Awin- Win Paradigm for Quality of Work Life and Business Performance, Human Resource Development Quarterly, Vol. 9, No. 3, pp.213-228.

Loke, Peter& Crawford, John (1999)," the Relationship Between Commitment and Organizational Culture, Subculture, Leadership Style and Job Satisfaction in Organizational Change and Development", Leadership and Organization Development Journal, Vol. 20, No. 7, pp. 365-373.

Loscocco K. A., Rasehelle, A. R, (1991), " Influence on the Quality of Work and Non- Work Life: Tow Decades in Review", Journal of Vocational Behavior, Vol. 39, pp.102-183.

Mediating Role of Psychological Empowerment and Moderating Role of Structural Distance", Journal of Organizational Behavior, Vol. 25, pp. 951-968.

Casio, W., (1986), Managing Human Resources Productivity, Quality of Work Life, Profits. N Y: MC Graw- Hill.

Choudhury, S.S., (2002), Quality of Work Life: a Case Study in West Bengal Tea Industry from Book, " Challenge of Tea Management in Twenty First Century', Published by : N. L. Publishers, Dibrugarh & Siliguri, available on: http://www. ftp://ftp.solutionexchange.net. in/.../res11030602.doc

Dean, K. Yunus, A., (1996), An Investigation into the Effect of ISO 9000 on Participants Attitudes and Job Performance", Production and Inventory Management Journal, Vol. 38, No. 2, pp. 45-61.

Delaney, J. T., Huselid, M. A, (1996), " The Impact of Human Resource Management Perceptions of Organizational Performance", Academy of Management Journal, Vol. 39, No. 4, pp. 951-970.

Eunmi Chang, (1999), " Career Commitment and Turnover Intention", Human Relation Journal, Vol. 52, No. 10, pp. 1257-1278.

Felix, Requena, (2002), " Social Capital in the Spanish Quality of Working Life Survey", Paper Representing Spanish Ministry of Labor and Social Affairs for OECD, International Conference on Social Capital Measurement, September 25-27, pp. 2-16.

Fernando Jaramillo, Robert Nixon Doreen Sams, (2005), " The Effect of Low Enforcement Stress on Organizational Commitment, Policing", An

Satisfaction on Turnover: An Event History Approach, Prison Journal, Vol. 74, No. 3, pp. 1-36.

Serey, T.T., (2006) "Choosing a Robust Quality of Work Life". Business Forum, 27(2), pp. 7-10.

Shaimmaa, (2006), "Organizational Commitment", http://www.hrm-group.com/vd/showthread.php3t=3539.

Sherman, A., Bohlander, G. & Smell, S., (2001), Managing human resources, 12thed., New York, South-Western College Publishing, Ohio.

Sow, Hup Chan,(2005),"Organizational Identification and Commitment of Members of Human Development Organization", Journal of Management Development, Vol.25. pp.249-268.

Suttle, J.L., 1977. "Improving Life at Work: Problem and Prospects". In H.R. Hackman and J.L Suttle eds Improving Life at Work: Behavioural Science approaches to organizational change, pp. 1-29.

Wyall, Thomas A., Yue Wah, Chay, (2001), " Perceptions of QWL: A Study of Singaporean Employees Development", http//rphrm. Gurtin. Edu.au/issue 21, qwl.html.

www.mbaquys. net/t590/.Human Resources Quality of Work Life Project, (2010).

Zahurul Islam M. D. and Siengthai Sununta, (2009), " Quality of Work Life and Organizational Performance: Empirical Evidence From Dhaka Export Processing Zone", paper prepared for the ILO Conference on: "Regulating for Decent Work" to be held at the International Labor Office, Geneva during July 8-10.

Meyer, J.P and Hercovitch, L., (2001), " Commitment in the Work Place: Toward General Model", Human Resources Management Review, Vol. 11, pp. 231-245.

Natalie, J. Allen, John P. Meyer, (1990), " the Measurement and Antecedent of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization", Journal of Occupational Psychological, Vol. 63, pp. 1-18.

Rajib, Lochan, (2008), " Quality of Work Life: A Study of Municipal Corporation Bus Drivers", Journal of International Social Research, Vol. 1, No. 5, pp. 252-273.

Randall, B. Brown, (1996), " Organizational Commitment: Clarifying Concept and Simplifying the Existing Construct Typology", Journal of Vocational Behavior, Vol. 49, pp. 230-251.

Rethinam, Guna & Ismail, Maimunah, (2008), " Construct of Quality of Work Life: A Perspective of Information and Technology Professionals", European Journal of Social Science, Vol. 7, No. 1, pp.58-70.

Rishu, Roy, (2008), " Impact of Quality of Work Life on Job Performance: A Study of Print Media Employees", Journal of Organizational Behavior, Vol. 7, No. 1, pp. 26-31.

Rose, Raduan Che, Beh, LooSee, Uli, Jegak,and Idris, Khairuddin, (2006), " Quality of Work Life: Implication of Career Dimension", Journal of Social Science, Vol. 2, No. 2, pp.61-67.

Saraji Nasl.G,.Daragahi. H, (2006), "Study of Quality of Work Life (QWL) ", Iranian Jpubl Health Journal, Vol. 35, No.4, pp.8-14.

Scott, D. Comp, (1998), " Assessing the Effects of Organizational Commitment and Job

استمارة استبيان الدراسة

الفاضل / الفاضل:

تهدف استمارة هذه الدراسة الأكاديمية الموسومة بـ «**أثر جودة الحياة الوظيفية على الانتماء التنظيمي لدى العاملين في شركات الصناعات الاستخراجية: دراسة تطبيقية على شركات (البوتاس، الفوسفات، الإسمنت) الأردنية**»، إلى جمع البيانات والمعلومات حول مدى توافر عناصر جودة الحياة الوظيفية في الشركة لديكم وتصورات المدراء ورؤساء الأقسام والموظفين لمدى هذا التوافر وأثر ذلك في الانتماء التنظيمي لدى العاملين في شركتكم الموقرة.

ونظراً لأهمية أرائكم لتحقيق هدف الدراسة يرجى التكرم بتعبئة الاستبانة والإجابة على فقراتها بكل دقة وموضوعية وفق ما ترونه مناسباً من الإجابات المقابلة لكل فقرة.

وإذ يود الباحثان التأكيد على مدى موضوعيتهما في التعامل مع المعلومات المسترجعة من الاستمارات المعبأة من قبلكم ، وكذلك سريتها ليعربا عن شكرهما وعظيم امتنانهما عما أعطيتم الاستمارة من جهدكم ووقتكم الثمين.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

الباحثان

د.فاطمة الربابعة

د.غازي أبو قاعود

أستاذان مساعدان- قسم الإدارة العامة- كلية إدارة الأعمال- جامعة مؤتة

أولاً: البيانات الشخصية والوظيفية:

يرجى تعبئة المعلومات التالية ووضع علامة (x) في المكان المخصص:

١- المؤهل العلمي : ☐ دبلوم فأقل ☐ بكالوريوس ☐ دراسات عليا.

٢- الرتبة الوظيفية : ☐ مدير ☐ رئيس قسم ☐ موظف.

٣- عدد سنوات الخبرة : ☐ ٥ فأقل ☐ ٦-١٠ ☐ ١١ فأكثر.

٤- العمر : ☐ ٣٠ سنة فأقل ☐ ٣١-٤٠ ☐ ٤١-٥٠ ☐ ٥١ فأكثر.

٥- النوع الاجتماعي: ☐ ذكر ☐ أنثى.

٦- اسم الشركة: : ☐ البوتاس ☐ الفوسفات ☐ الإسمنت.

ثانيا: المتغير المستقل: مدى توافر عناصر جودة الحياة الوظيفية في الشركة وتقيسها الفقرات من (١ - ٣١) من فضلك ضع اشارة (x) في المربع المناسب .

	عناصر جودة الحياة الوظيفية	موافق بدرجة كبيرة	موافق	لم أقرر	غير موافق	غير موافق بدرجة كبيرة
الرقم	**أ) المشاركة في اتخاذ القرارات**					
١	امتلك صلاحيات كافية لاتخاذ بعض القرارات في عملي.					
٢	لدي قدر كافٍ من الحرية في أداء عملي.					
٣	أشارك في حل المشكلات التي تواجهني في عملي.					
٤	يزودني رئيسي بمعلومات كافية بشأن كيفية انجاز عملي.					
٥	يهتم رئيسي بإكسابي مهارات جديدة.					
٦	يهتم رئيسي بتحفيزي على انجاز العمل بكفاءة.					
	ب) الأجور والمكافآت والمزايا الوظيفية:					
٧	يتناسب الراتب الذي أتقاضاه مع العمل الذي أقوم به.					
٨	يتناسب راتبي مع كفاءاتي وقدراتي.					
٩	الراتب الذي أتقاضاه يتغير بتغير مهاراتي.					
١٠	الراتب الذي أتقاضاه يتغير بتغير مسؤولياتي.					
١١	تقدم الشركة حوافز لمن يؤدي عمله بتميز.					
١٢	تتنوع برامج المزايا التي تقدمها الشركة للعاملين.					
	ج) الاستقرار والأمان الوظيفي:					
١٣	تطبق الشركة سياسات لتقليص حجم العمالة.					
١٤	تطبق الشركة برامج تدريبية لإكساب العاملين مهارات جديدة.					
١٥	تسعى الشركة لاطلاع العاملين على أي برامج تغيير تطبقها.					
١٦	تشجع الشركة العاملين لديها على تملك بعض الأسهم.					
١٧	تتيح الشركة العديد من الفرص أمام عامليها للوصول إلى مراكز قيادية.					
	د)خصائص وظروف العمل:					
١٨	تتميز مهام عملي بالتنوع.					
١٩	تتميز مهام عملي بالتحدي.					
٢٠	يتناسب طبيعة عملي مع قدرتي على انجازه .					
٢١	تتناسب حجم عملي مع الوقت المحدد لانجازه.					
٢٢	مسؤوليات ومهام عملي محددة بوضوح.					
٢٣	توجد درجة ملائمة من الرقابة على كيفية انجازي لعملي.					
٢٤	يتيح عملي فرصة زيادة مهاراتي وقدراتي.					

تابع ثانيًا:

	عناصر جودة الحياة الوظيفية	موافق بدرجة كبيرة	موافق	لم أقرر	غير موافق	غير موافق بدرجة كبيرة
الرقم	**هـ) تشكيل فرق العمل :**					
٢٥	تسعى الشركة إلى انجاز الأعمال من خلال تشكيل فرق العمل.					
٢٦	تقدم الشركة الحوافز بشكل جماعي.					
٢٧	لدى الشركة معايير وأسس لتقييم العمل الجماعي.					
٢٨	تشجع الشركة على تشكيل حلقات جودة لحل مشاكل العمل.					
٢٩	أهداف فرق العمل محددة بشكل دقيق واضح.					
٣٠	تمتلك فرق العمل خبرات وكفاءات متنوعة.					
٣١	يعمل أفراد فريق العمل بدرجة من الحرية والاستقلالية.					

ثالثًا: المتغير المستقل: مدى توافر عناصر جودة الحياة الوظيفية في الشركة وتقيسهاالفقرات من (١ – ١٣)من فضلك ضع إشارة (x) في المربع المناسب:

	الانتماء التنظيمي	موافق بدرجة كبيرة	موافق	لم أقرر	غير موافق	غير موافق بدرجة كبيرة
	أ) الانتماء العاطفي:					
٣٢	استمتع بمناقشة قضايا الشركة مع أفراد من خارجها.					
٣٣	أشعر بأنني جزء من عائلة كبيرة أثناء عملي في الشركة.					
٣٤	لدي فهم واضح لشخصيتي وذاتي في الشركة التي أعمل بها.					
٣٥	تتوافق أهدافي وقيمي مع أهداف وقيم شركتي.					
٣٦	أشعر بأن مشاكل شركتي كأنها مشاكلي.					
٣٧	أعمل كل ما في جهدي من أجل مساعدة منظمتي على النجاح.					
٣٨	أتحدث مع زملائي عن شركتي كشركة عظيمة أعمل بها.					
٣٩	أوافق على سياسات الشركة وإجراءاتها.					
٤٠	بالنسبة لي هذه أفضل الشركات للعمل بها.					
	ب) الانتماء المستمر:					
٤١	أرغب ببقائي في العمل في الشركة مستقبلاً.					
٤٢	أحصل على كثير من المزايا المادية لقاء عملي في الشركة.					
٤٣	أحصل على كثير من المزايا المعنوية لقاء عملي في الشركة.					

تابع ثالثًا:

	الانتماء التنظيمي	موافق بدرجة كبيرة	موافق	لم أقرر	غير موافق	غير موافق بدرجة كبيرة
٤٤	أشعر بأن قدراتي ومهاراتي قد تطورت من خلال العمل في الشركة.					
٤٥	تركي العمل في الشركة يفقدني العديد من الفرص.					
٤٦	أقبل بأي عمل يسند لي من أجل ضمان بقائي في الشركة.					
	ج) الانتماء المعياري:					
٤٧	أرغب في إنجاز الأعمال الموكولة لي بالشكل المطلوب.					
٤٨	أرغب في تحقيق إنجاز متميز بالنسبة لشركتي.					
٤٩	أشعر بالافتخار لتحقيق مستويات أداء مرتفعة.					
٥٠	أشعر برغبة في إضافة مهام متنوعة بالنسبة لي.					
٥١	أسعى باستمرار للحصول على مراكز متقدمة في عملي.					
٥٢	سأعمل جاهداً لإدخال تغييرات في مساري الوظيفي لكي لا أترك					
٥٣	لدي الكثير مما يمكن تحقيقه من خلال الارتباط بهذه الشركة.					
٥٤	التزم بشكل أخلاقي بالبقاء بالعمل بالشركة وعدم تركها للعمل بشركة أخرى.					
٥٥	قرار عملي بهذه الشركة كان قراراً صائباً.					

The Impact of Quality of Work Life on the Organizational Commitment of Employees Working in the Extractive Companies: An Empirical Study on the Jordanian Companies (Arab potash, phosphate, and cement)

Fatima Ali Rababa *
Ghazi Rasmi Abu-Qauod **
** Assistant Professor, Department of Public Administration, Business School, Mutah University- Jordan*
***Assistant Professor Chairman, Department of Public Administration, Business School, Mutah University- Jordan*

(Received 25/12/1432H, accepted for publiction 23/6/1433H)

Key words: quality work life, organizational commitment, companies (Arab potash, phosphate, cement) of Jordan.

Abstract. This study aims at determining the impact of quality of work life on organizational commitment of employees working at Jordanian extractive companies (Arab Potash, Phosphate, and Cement). To achieve the objectives of the study a questionnaire was developed and distributed to the targeted research sample. A total of (622) questionnaires were distributed representing (10%) of the study population of which (517) useable questionnaires were utilized for statistical analysis purposes representing (83.1%) response rate.

The main findings of the study indicate that the level of availability of quality of work life elements together was moderate with a mean (3.48). Also, the level of availability of organizational commitment dimensions together was high with a mean of (3.56). In addition, the study reveals that quality of work life elements together have a significant impact on organizational commitment. However individually, quality of work life element of team work was found not to have any significant impact on organizational commitment.

The study recommends that continuous care for improving the quality of work life of employees is required in order to increase their organizational commitment through business re-engineering, increase employees participation in decision making, provide monetary and non-monetary incentives, and establishing work teams, Thus, achieving greater employee retention. Finally, the study recommends that employees' organizational commitment should be measured continuously.